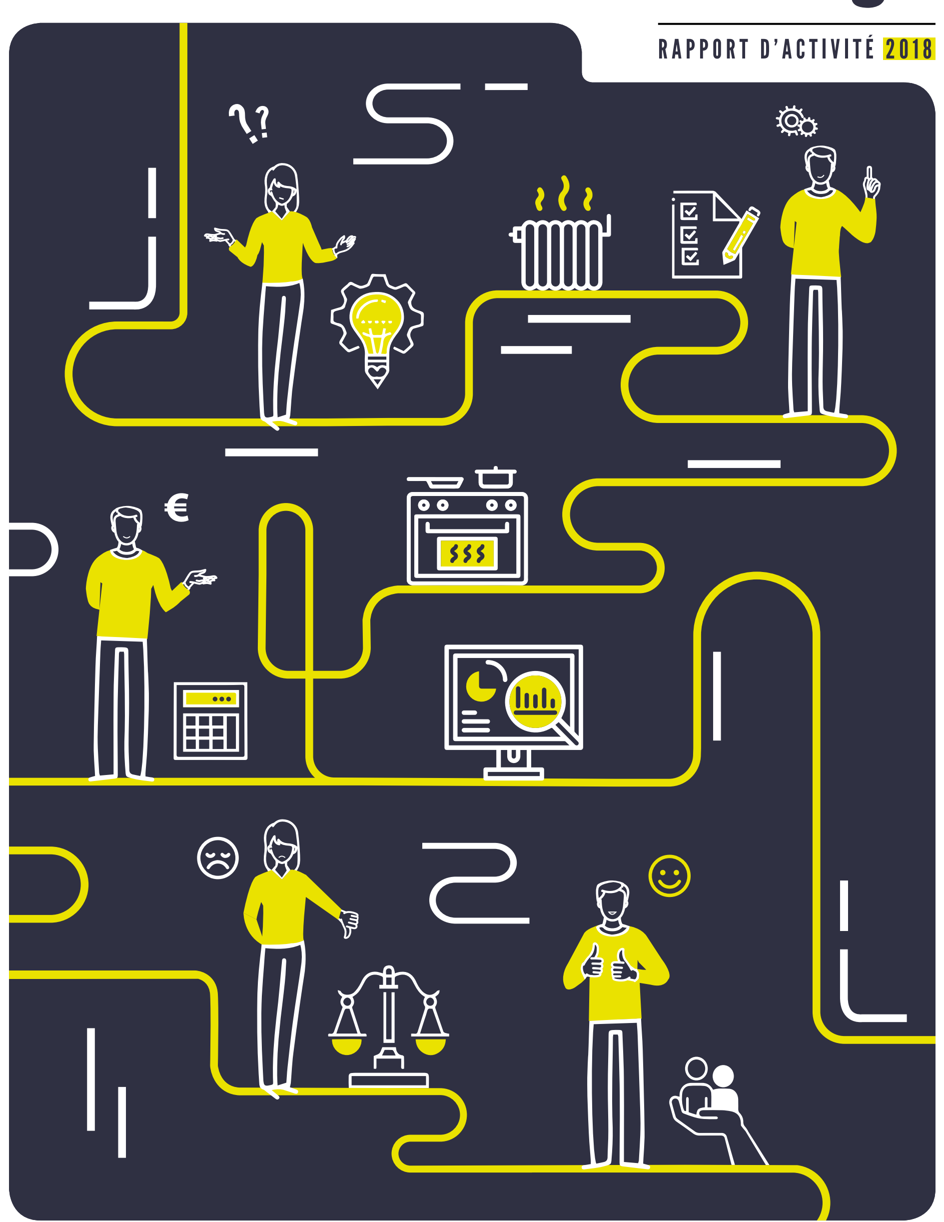
Le médiateur national de l'énergie

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018



Le médiateur national de l'énergie

INFORMER ▸ CONSEILLER ▸ PROTÉGER

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, dans la perspective de l'ouverture à la concurrence des marchés du gaz naturel et de l'électricité.

Il a deux missions légales : participer à l'information des consommateurs sur leurs droits et proposer des solutions aux litiges.

—

Jean Gaubert, médiateur depuis le 19 novembre 2013, est un spécialiste des questions relatives à la consommation et à l'énergie.

Député des Côtes-d'Armor de 1997 à 2012, il a été rapporteur du budget de la consommation à l'Assemblée nationale de 2006 à 2012 et vice-président de la commission des affaires économiques de 2007 à 2012.

Ancien vice-président de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR), il préside le syndicat départemental d'énergie des Côtes-d'Armor depuis 1983.



Le médiateur national de l'énergie

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

L'ÉDITO



Si le médiateur national de l'énergie n'existait pas, il faudrait l'inventer tant l'institution que j'ai l'honneur de représenter depuis plus de cinq ans a fait la preuve de son utilité. Vous en trouverez de multiples illustrations en feuilletant les pages de ce rapport d'activité 2018.

Elle assure d'abord pleinement sa mission première qui est d'apporter des solutions concrètes aux litiges des consommateurs. Ceux-ci en sont d'ailleurs largement satisfaits puisque **94 % des personnes qui ont eu recours au médiateur le recommanderaient à un proche. Plus de 5 000 recommandations de solutions ont été émises en 2018,** montrant que le besoin de protection ne faiblit pas, et d'autant moins dans un contexte où la concurrence entre fournisseurs d'électricité et de gaz se fait plus vive.

L'institution a su répondre avec efficacité aux demandes de médiation en forte augmentation grâce à l'engagement de tous les collaborateurs et à la dématérialisation engagée depuis quelques années, qui a permis de mieux travailler sans perdre le contact humain avec les consommateurs, une priorité !

Ce rôle de protection est aussi assumé dans un sens plus large, et c'est ainsi que j'ai compris ma mission depuis ma nomination. Le médiateur de l'énergie est un observateur privilégié du marché ; il fait la différence entre ce qui relève de l'erreur et ce qui tient de mauvaises pratiques répétées chez les opérateurs.

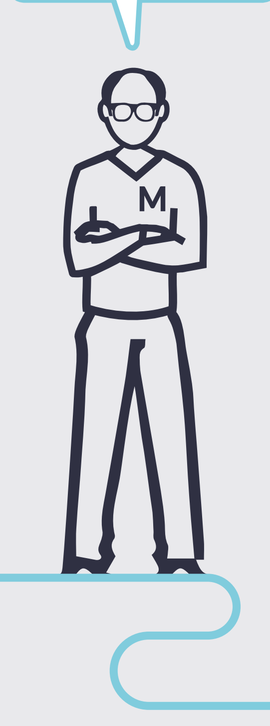
Par mes prises de parole, mes propositions au législateur, et par l'implication des collaborateurs dans les groupes de concertation, nous avons contribué à améliorer le fonctionnement du marché. De la trêve hivernale des coupures d'énergie à l'interdiction des rattrapages de facturation au-delà de 14 mois, les Français – et en particulier les ménages modestes - ont bénéficié d'avancées substantielles.

Cependant, je constate que ce positionnement est régulièrement contesté. Une *« mise au pas »* du médiateur de l'énergie aurait pour conséquence d'étouffer une voix, sans doute pas la plus forte, mais qui est un soutien réel pour les consommateurs et les associations. Certes les intérêts des industriels doivent compter mais je rappelle que la société doit d'abord être au service du plus grand nombre. Toute tentative de fusion de l'institution avec tel ou tel autre organisme public entraînerait une dilution qui porterait préjudice à son action. De plus, **son efficacité tient aussi à son organisation agile et réactive.** Alors que mon mandat prendra fin en novembre 2019, **il me tient à cœur que la mission du médiateur de l'énergie soit préservée et puisse continuer à être exercée en toute indépendance.**

Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie

« Par mes prises de parole, mes propositions au législateur, et par l'implication des collaborateurs dans les groupes de concertation, nous avons contribué à améliorer le fonctionnement du marché. »

Jean Gaubert



SOMMAIRE

en bref






05




p.52 **RÉGLER** son litige



04

SOMMAIRE
par rubriques

TOP

FLOP

INTERVIEWS





FOCUS



CAS CONCRETS



VU D'AILLEURS

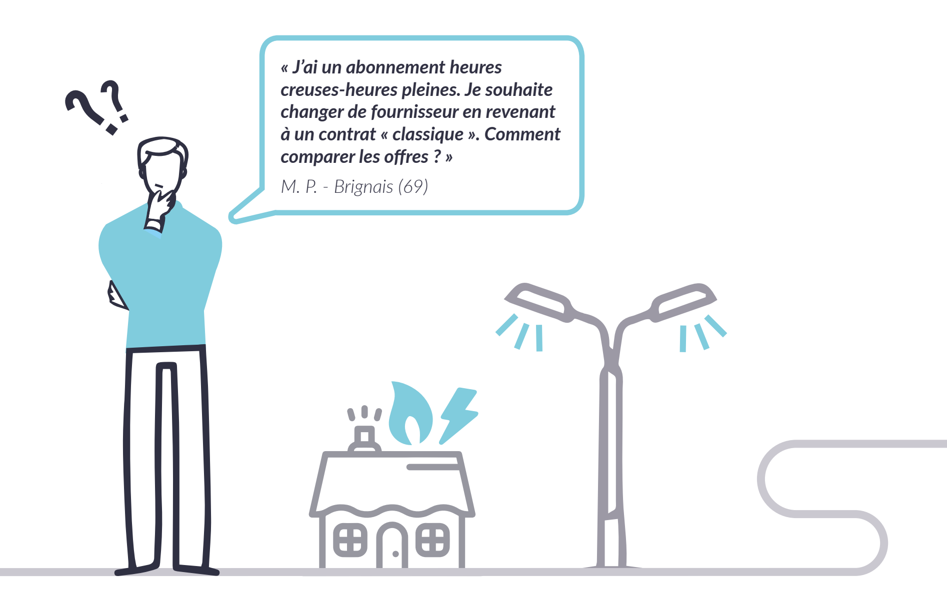
01

S'INFORMER

et comprendre le marché



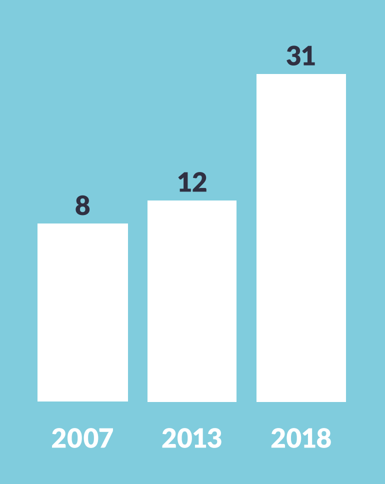
C'est le premier pas du consommateur d'énergie : s'informer pour faire des choix éclairés. L'année 2018 a constitué un tournant, comme le révèle le 12e baromètre Energie-Info. 2/3 des Français savent désormais qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel : un chiffre en forte progression. Dans un contexte de concurrence accrue, le médiateur assume pleinement sa mission d'information.



LA MULTIPLICATION DES OFFRES

2007-2018 :

FORTE HAUSSE DU NOMBRE DE FOURNISSEURS





60

offres différentes affichées lors d'une simulation en « *électricité* » sur le comparateur **Energie-Info.**

La concurrence progresse à grands pas. En 2018, une trentaine de fournisseurs d'électricité et de gaz naturel ont été recensés sur le segment résidentiel. **Les fournisseurs alternatifs gagnent du terrain** : 21,9 % de parts de marché en électricité et 29,4 % en gaz naturel fin 2018, contre respectivement 17,9 % et 26,2 % fin 2017 (Observatoires trimestriels de la Commission de régulation de l'énergie).

Selon l'édition 2018 du baromètre Energie-Info, 1 Français sur 5 déclare avoir déjà changé de fournisseur. Mais l'effervescence du marché ne se résume pas à l'apparition de nouveaux acteurs ou à leur regroupement, à l'instar du rachat de Direct Énergie par Total annoncé en avril 2018. La fusion, sous la marque Total Direct Énergie, est d'ailleurs effective depuis avril 2019.

Les offres se multiplient sous l'effet conjugué de l'augmentation du nombre de fournisseurs et de leur créativité.

▶ DES OFFRES PLUS VERTES QUE D'AUTRES

Les fournisseurs « *surfent* » tout d'abord sur **l'attention croissante que portent les Français aux offres vertes** : 3/5 d'entre eux se disent prêts à y souscrire, indique le dernier baromètre Energie-Info.

Mais toutes ne se valent pas. En décembre 2018, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) a publié un avis, avec des propositions pour renforcer la transparence des offres d'électricité verte et promouvoir les plus exigeantes, celles qui contribuent au développement d'installations d'énergie renouvelable en France.



L'intérêt des Français pour les offres vertes témoigne d'un certain engagement dans la transition énergétique.

L'ADEME distingue deux types d'offres vertes : les **« *standard* »** qui utilisent uniquement des « *garanties d'origine* » pour certifier qu'une quantité d'énergie renouvelable équivalente à la consommation des clients a été produite et injectée sur les réseaux, et les **« *premium* »** dans lesquelles le fournisseur ne se contente pas des certificats et achète, en même temps, l'électricité verte associée au producteur. Ces dernières proposent de meilleures conditions de rémunération aux producteurs et contribuent à la pérennisation de leurs installations.

Pour permettre de **mieux différencier les différentes offres vertes**, les équipes du médiateur ont enrichi le comparateur d'offres du site energie-info.fr d'une nouvelle fonctionnalité afin de donner davantage de repères aux particuliers : pour chaque offre verte sont présentés le pays d'émission des garanties d'origine (France ou Europe), la source de production (éolien, solaire, hydraulique) ainsi que des éléments sur le mode d'achat (directement aux producteurs ou non). Les fournisseurs sont invités à faire preuve de transparence et, s'ils s'y refusent, le comparateur indique clairement que l'information n'a pas été communiquée.

INTERVIEW



MARC BENSADOUN

Directeur général de Total Spring

LANCÉE EN AVRIL 2019, LA NOUVELLE MARQUE TOTAL DIRECT ÉNERGIE ENTEND PROPOSER UNE GRANDE QUALITÉ DE SERVICE AUX CONSOMMATEURS, AINSI QUE DES OFFRES SIMPLES ET INVENTIVES POUR RÉPONDRE AUX USAGES DE DEMAIN

« Le marché de la fourniture d'énergie bouge. Avec 75 % des Français encore au tarif réglementé, on ne peut certes pas encore parler de basculement mais c'est plus qu'un frémissement. On constate même une certaine accélération du changement. Toutefois, plus que sa vitesse, c'est sa « profondeur » qui interpelle. Si le prix est toujours l'élément déclencheur, le client réalise qu'il peut aussi devenir un acteur de sa consommation.

Avec le meilleur prix, il faut donc désormais offrir des solutions clés en main pour accompagner les nouveaux usages et aider les Français à mieux consommer. Et c'est là que la concurrence doit jouer pleinement son rôle d'aiguillon.

Dans un contexte où il sera de plus en plus nécessaire d'adapter sa consommation à la production d'énergie, il faudra être de plus en plus créatif. La voiture électrique, par exemple, demandera de concevoir des tarifs intelligents pour une recharge au prix le plus bas possible, au domicile comme à l'extérieur.

Mais sur ce marché, pour être innovant, il faut une taille critique. C'est la raison du rapprochement, Total Spring-Direct Énergie. Avec quatre millions de clients aujourd'hui et l'ambition d'atteindre une part de marché de 15 % en 2022, il pourra peser sur le marché et aller encore plus loin dans la qualité du service client qui unit déjà les deux entités. Avec le soutien du groupe Total, le nouvel ensemble pourra également s'appuyer sur une stratégie intégrée de production d'électricité, avec ses propres centrales à gaz et de forts investissements dans les énergies renouvelables. En maîtrisant ainsi les deux bouts de la chaîne électrique - la production et la commercialisation - Total Direct Énergie dispose des deux leviers nécessaires pour répondre aux nouveaux usages et attentes des Français. »

▶ DÉVELOPPEMENT DES OFFRES LINKY

Par ailleurs, le déploiement en cours des compteurs communicants permet aux entreprises d'innover. Dès 2017, Engie et EDF proposaient des « *heures creuses week-end* ». Direct Énergie est passé à l'action en 2018 avec une offre « *heures super creuses entre 2 et 6 heures du matin* ». Ohm Energie, en plus des heures creuses week-end, occupe une niche avec une offre pour les résidences secondaires.

« *C'est un maniement complexe pour les consommateurs qui doivent faire leurs calculs*, explique Caroline Keller, chef du service information et communication. *Car en compensation du kWh moins cher le week-end, le prix de l'abonnement et/ou le prix du kWh en semaine sont plus élevés. Notre comparateur permet de faire des estimations sur une consommation standard. À terme, nous avons pour objectif de permettre une analyse plus précise, avec les données réelles des consommations.* » Enercoop et Butagaz, quant à eux, donnent à leurs clients équipés de Linky la possibilité de choisir la puissance la plus finement adaptée à leurs usages, au lieu de la souscrire par palier (3, 6, 9, 12... kVA).

« Les tranches d'heures creuses sont-elles les mêmes quel que soit le fournisseur choisi ? Je ne trouve l'info nulle part. »

Mme P. - Grand Champ (56)



▶ INFORMER GRÂCE AUX MÉDIAS

Avec 2,1 millions de consommateurs renseignés en 2018, le médiateur a joué sa partition. Le service Energie-Info, accessible au N° Vert 0 800 112 212, a reçu près de 188 000 appels, dont 6 200 demandes complexes qui ont été traitées en interne par des collaborateurs du médiateur. Ajoutées à celles qui arrivent directement par mail, courrier ou via le site Internet, **10 700 demandes ont été enregistrées**, soit une hausse de 13 % par rapport à 2017, principalement nourrie par une augmentation des « *résiliations inexpliquées* » de contrat (Voir chapitre 2 « *Souscrire un contrat* » - p.24).

Le nombre de citations où les services du médiateur sont évoqués dans les médias est en forte hausse : + 46 %. Les sujets de trêve hivernale des coupures, la précarité énergétique et les démarchages tiennent la vedette. « *Nous nous sommes mis en relation avec Relaxnews, une agence de presse, pour lui fournir un contenu hebdomadaire*, relate Emilie Pourquery, chargée de communication. *Sous l'intitulé Energie&Vous, il délivre des informations factuelles et neutres sur des thèmes concrets comme le changement de fournisseur ou les économies d'énergie.* » En toute logique, **la notoriété de l'institution auprès du grand public progresse :** selon le dernier baromètre Energie-Info, 41 % des Français ont entendu parler du médiateur ou d'Energie-Info, contre 35 % l'année passée.



1 800 000

visites sur le site **energie-info.fr.**

164 000

visites sur le site **energie-mediateur.fr.**



VU D'AILLEURS

DES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE ENGLOUTIS PAR UNE RUDE CONCURRENCE

La Belgique et le Royaume-Uni comptent les victimes de la concurrence accrue sur les marchés de l'électricité et du gaz.

Chez nos voisins belges, cinq fournisseurs ont cessé leurs activités auprès des particuliers en 2018. La hausse des prix de l'énergie sur les marchés de gros a été fatale à ces petits opérateurs, de même que l'entrée en jeu de grands énergéticiens. Voilà qui annonce des fusions qui devraient produire d'autres disparitions.

De l'autre côté de la Manche, le régulateur des marchés britanniques de l'énergie (Ofgem) a rehaussé les exigences requises pour les nouveaux entrants afin de protéger les consommateurs de l'instabilité financière de certains acteurs. Elle s'est traduite ces derniers mois par des faillites ou de graves dysfonctionnements des services. Un fournisseur a été interdit de prendre de nouveaux clients pendant plusieurs mois, le temps de remédier à la mauvaise qualité de son service clientèle ; il a finalement mis la *« clef sous la porte »*.

UNE MISSION D'INFORMATION

▶ LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les réseaux sociaux sont une pierre angulaire sur laquelle s'appuie de plus en plus le médiateur. Les abonnés sur Twitter ont progressé de 23 % et les « *J'aime* » sur Facebook de 24 %. En 2018, quatre « *Facebook live* », pendant lesquels des collaborateurs sont mis à contribution pour faire de la pédagogie, ont été diffusés. Rendez-vous est donné tous les jeudis sur les réseaux sociaux, avec deux nouveautés en alternance : la vidéo ***« Que fait le médiateur pour vous ? »*** explique en moins de deux minutes un cas pratique traité par les services et emblématique des problèmes rencontrés ; le visuel ***« Idée reçue »*** a pour but de combattre les *fake news*, comme « *EDF a disparu* » ou « *Les tarifs réglementés n'existent plus* ».

Les réseaux sociaux sont aussi nourris par les dix nouvelles vidéos ***« Minute pratique »*** réalisées en 2018 dans le cadre du partenariat avec l'Institut national de la consommation (INC). Instauré il y a dix ans, celui-ci renouvelle chaque année une campagne télévisée sur les chaînes publiques qui diffusent **cinq ConsoMag consacrés à l'énergie.**



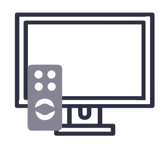
3 887

abonnés sur Twitter.

1 016

abonnés sur Facebook.

Savoir, c'est prendre le contrôle de sa consommation.



2,7 millions

de Français ont regardé chacune des émissions ConsoMag sur France Télévision durant l'hiver 2018.

▶ UN GUIDE PRATIQUE

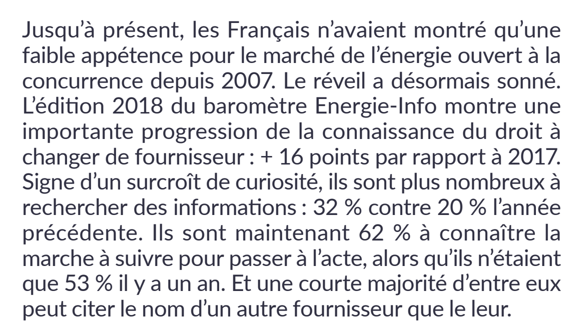
Le guide pratique des marchés de l'électricité et du gaz naturel, co-édité avec l'INC, a été mis à jour. Ce livret d'une trentaine de pages, qui répond aux interrogations des consommateurs, est principalement distribué aux associations et maisons de service au public qui le mettent à disposition des particuliers. Il a été envoyé par courrier à 500 organisations nationales et locales pour les aider à renseigner les consommateurs. Un mailing a également été adressé à 15 000 communes, petites ou moyennes, pour leur proposer de leur envoyer le guide par courrier ; 187 ont répondu favorablement, certaines en profitant pour y consacrer un article dans leur journal municipal.



TOP

DES CONSOMMATEURS DE MIEUX EN MIEUX INFORMÉS

Il a fallu plus de 10 ans pour que le grand bouleversement de l'ouverture du marché de l'énergie entre dans les mentalités.



Jusqu'à présent, les Français n'avaient montré qu'une faible appétence pour le marché de l'énergie ouvert à la concurrence depuis 2007. Le réveil a désormais sonné. L'édition 2018 du baromètre Energie-Info montre une importante progression de la connaissance du droit à changer de fournisseur : + 16 points par rapport à 2017. Signe d'un surcroît de curiosité, ils sont plus nombreux à rechercher des informations : 32 % contre 20 % l'année précédente. Ils sont maintenant 62 % à connaître la marche à suivre pour passer à l'acte, alors qu'ils n'étaient que 53 % il y a un an. Et une courte majorité d'entre eux peut citer le nom d'un autre fournisseur que le leur.



Cette sortie de l'atonie s'explique par l'arrivée sur le marché de nouveaux fournisseurs, notamment des acteurs majeurs de l'énergie ou leaders de la grande distribution. Ces derniers ont animé le marché, notamment avec des campagnes publicitaires qui ne sont pas passées inaperçues des consommateurs. Les fournisseurs doivent cependant faire attention à « *l'effet boomerang* » du démarchage agressif. En 2018, 56 % des Français ont été approchés commercialement contre 36 % en 2017.

« J'ai changé six fois de fournisseur d'électricité en quelques années (grâce à votre excellent site essentiellement). »

M. G. - Hyères (83)



DEUX MATINÉES D'ÉCHANGES

Le succès des matinées d'échanges, organisées depuis 2016, montre à quel point le médiateur est devenu un acteur majeur. La première de l'année 2018, consacrée aux **deux ans de la médiation de la consommation en France,** a permis aux invités et au public de faire **le bilan de cette pratique de résolution amiable des litiges en plein essor**, et de partager les points de vue sur son utilité, alternative du recours à la justice.

La deuxième table ronde a réuni en décembre de nombreux participants autour d'une thématique en vogue : ***« Énergie : consom'acteur, mission impossible ? »***. Dans un marché de l'énergie en pleine mutation, il est nécessaire de redoubler d'inventivité pour sortir le consommateur de son rôle de spectateur. Et en premier lieu, améliorer la transparence des propositions commerciales, notamment les offres vertes. La question se pose avec d'autant plus d'acuité, au moment où 61 % des particuliers se disent prêts à souscrire une offre d'électricité verte, selon le dernier baromètre Energie-Info, montrant ainsi un certain engagement dans la transition énergétique.





FLOP

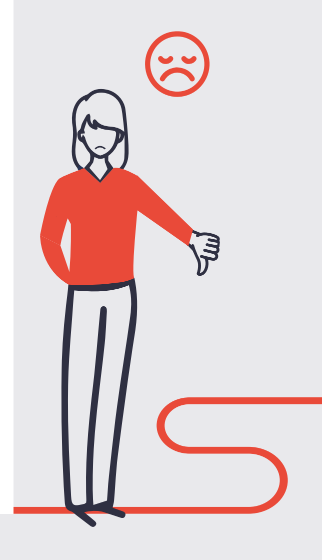
METTRE DE LA TRANSPARENCE DANS LA « *FOIRE* » AUX RÉCOMPENSES

Élu « *service clients* » de l'année, premier sur le « *Podium de la relation clients* », prix du meilleur fournisseur… Les prix et distinctions se multiplient dans tous les secteurs, y compris celui de l'énergie.

Les fournisseurs « *récompensés* », tels que Eni, Total Spring, Direct Énergie, Ekwateur, Plüm… s'empressent de les mettre en avant dans leur communication pour valoriser leurs offres et se démarquer de leurs concurrents. Quelles garanties offrent ces logos aux consommateurs d'électricité et de gaz naturel ? À tout le moins, ces démarches manquent de transparence.

Dans l'alimentation, les labels qualité font l'objet d'une certification par un tiers indépendant, attestant que les pratiques des professionnels sont conformes à un cahier des charges. C'est loin d'être le cas dans les pratiques ici observées. Ce sont des sociétés de marketing ou des courtiers en énergie qui sont à l'initiative de ces palmarès. Certaines ont recours à des instituts de sondage pour prendre le pouls des consommateurs. D'autres utilisent la technique du client mystère pour tester le service client par téléphone, mail, réseaux sociaux, etc. Comment se rémunèrent ces sociétés ? Les fournisseurs payent-ils leur « *label* » de premier de la classe ?

Le médiateur suggère de remettre de l'ordre dans cette jungle des récompenses, qui constituent un élément différenciant des offres, pour l'heure non réglementé. En 2016, le législateur était intervenu pour encadrer le contenu et les modalités d'information des sites comparateurs en ligne. Une voie à suivre ?





FOCUS

LE COMPARATEUR D'OFFRES ENERGIE-INFO VA DEVENIR « *OFFICIEL* »

Le médiateur propose depuis 2009 un comparateur d'offres dont l'existence est confortée par la loi PACTE.

La loi PACTE réformant la vie des entreprises, sur le point d'être promulguée, va entériner l'existence du comparateur d'offres, en lui donnant une base légale dans un nouvel article ajouté au Code de l'énergie. C'est un gage supplémentaire de crédibilité et de légitimité pour cet outil qui a largement fait ses preuves depuis 10 ans.

Les fournisseurs auront l'obligation légale d'y référencer toutes leurs offres à destination des particuliers et des petits professionnels. Ils seront tenus de mentionner l'existence du comparateur dans les communications à destination de leurs clients concernés par la disparition progressive des tarifs réglementés du gaz.

En 2018, 660 000 consommateurs ont utilisé le comparateur. Et une dizaine d'associations et d'organismes, tels les espaces Info Énergie, ont intégré sur leur propre site internet une version adaptée de ce comparateur. Un essaimage qui a vocation à se poursuivre…

La fin programmée en 2023 des tarifs réglementés du gaz naturel pour les particuliers est actée dans la loi PACTE. Pour le médiateur, il est primordial d'anticiper et d'informer largement les Français afin que cette transition se fasse dans de bonnes conditions. Le site energie-info.fr a pris les devants, en publiant dès 2017 une courte vidéo « *Comprendre la fin des tarifs réglementés de vente* » et en incitant les consommateurs à comparer les offres. Un premier pas loin d'être suffisant au regard des enjeux… Alors que les fournisseurs fourbissent leurs armes pour attirer les consommateurs qui vont passer en offre de marché, la vigilance sera de mise pour contrer fausses informations et pressions.

INTERVIEW



MICHEL CANÉVET

Sénateur du Finistère

LES PRIX DES OFFRES DE MARCHÉ DOIVENT RESTER RAISONNABLES ET ATTRACTIFS

« Les tarifs réglementés, fixés par les pouvoirs publics, servent aujourd'hui de facto de prix de référence. Leur disparition - prévue en 2023 pour les particuliers abonnés au gaz naturel - doit s'accompagner d'un système maintenant une référence tarifaire afin d'aider les consommateurs à mieux se repérer dans les offres. Nos débats au Sénat ont souligné l'importance de l'accès à l'énergie pour nos concitoyens, un bien aussi essentiel que l'eau. C'est pourquoi les prix des offres de marché doivent rester raisonnables et attractifs.

Ce prix de référence sera un prix moyen des offres existantes, pondéré en fonction de leur spécificité. Dans ce contexte, le comparateur d'offres géré par le médiateur national de l'énergie revêt une importance particulière pour garantir la neutralité de l'information. Cette autorité indépendante est à même de sécuriser les consommateurs dans la période de transition, tandis que le marché de l'énergie libéralisé sera de plus en plus marqué par des fluctuations de prix. Les fournisseurs ne manqueront pas d'être pressants auprès des ménages. Le médiateur peut leur apporter un éclairage et ils ne doivent pas hésiter à faire appel à lui, en cas de problème. Il est un élément déterminant de pratiques saines sur le marché qui sont indispensables à son bon fonctionnement. »



CAS CONCRET

LES SUBTILITÉS DES OFFRES À « *PRIX FIXE* »

Lorsque Mme H. a souscrit en novembre 2017 une « *offre d'électricité verte* » garantissant un prix fixe pendant un an, elle ne s'attendait pas à voir sa facture légèrement augmenter en février 2018.

Le médiateur estime que la consommatrice a été induite en erreur par une communication ambiguë sur l'offre, qui mettait en avant la mention « *prix fixes garantis un an* ». Or ces derniers ne portent que sur le kWh hors taxe. Il est difficile pour le profane de lire entre les lignes et de comprendre que le prix de l'abonnement, identique à celui du tarif réglementé est pour sa part sujet à des évolutions. C'est ce qui s'est produit le 1er février 2018 avec l'augmentation du tarif réglementé de l'électricité, répercuté sur l'abonnement de Mme H.

Le médiateur a recommandé au fournisseur de corriger l'information portant sur son offre, afin d'éliminer toute source de confusion pour les consommateurs et d'assurer la transparence sur les prix. Le fournisseur a modifié sa présentation tarifaire, désormais plus claire.

Recommandation n° D2018-07389





QUELLES RÈGLES POUR MAÎTRISER LA HAUSSE DES PRIX ?

Les augmentations brutales des tarifs réglementés d'électricité sont insoutenables pour les Français les plus modestes.

Si les tarifs réglementés d'électricité ont été en moyenne stables en 2018, avec une hausse de 0,7 % HT en février et une baisse de 0,5 % HT en août ; l'année 2019 s'annonce plus tendue. En février 2019, la Commission de régulation de l'énergie a préconisé une hausse de 5,9 % TTC (7,7 % HT) des tarifs réglementés de l'électricité pour les particuliers. C'est une augmentation de 85 € en moyenne pour les foyers se chauffant avec cette énergie, une somme importante pour les ménages précaires. Elle viendrait annuler la revalorisation récente de 50 € du chèque énergie.

En effet, il a été décidé que l'évolution des tarifs réglementés serait pour une part indexée sur les prix du marché de gros. Le problème est que, lorsque les prix de marché augmentent, les fournisseurs alternatifs exigent que les tarifs réglementés tiennent compte des coûts qu'EDF aurait dû engager, comme ses concurrents, s'il avait dû s'approvisionner lui aussi sur les marchés de gros, dans les mêmes conditions qu'eux. C'est d'ailleurs un des points que relève l'Autorité de la Concurrence dans son avis rendu public le 25 mars 2019 : elle recommande au gouvernement de demander une nouvelle délibération à la Commission de régulation de l'énergie, afin de mieux apprécier les surcoûts supportés par les fournisseurs.

Faut-il changer les règles afin de limiter les impacts sur la facture des Français ? Je me pose sincèrement la question, car le mécanisme actuel visant à rendre « *contestables* » les tarifs réglementés de vente de l'électricité est en train de les dénaturer. Alors qu'ils étaient censés jouer un rôle protecteur pour les consommateurs, ils sont en train de se transformer en prix plafond pour faire survivre des entreprises dans un secteur dans lequel l'espace concurrentiel reste limité, compte tenu de la centralisation des moyens de production par l'opérateur historique.

Par ailleurs, l'accès régulé à l'énergie nucléaire historique (ARENH) permet aux fournisseurs alternatifs d'acheter de l'électricité produite par les centrales nucléaires, au prix de 42 €/MWh et en quantité limitée (100 TWh par an). Aujourd'hui, ces fournisseurs jouent sur deux tableaux : ils délaissent l'ARENH quand les prix de gros sont inférieurs à 42 €/MWh et, lorsque ces derniers sont plus élevés, ils demandent à ce que le plafond soit relevé afin de pouvoir en acheter davantage. La réforme de l'ARENH doit être l'occasion de s'interroger sur la mise en place d'une obligation minimum d'approvisionnement par les fournisseurs qui souhaitent y avoir recours.

Jean Gaubert



+ 40 %

de hausse de l'électricité depuis 10 ans.

13 %

c'est la part de la CSPE dans la facture d'électricité.

02

SOUSCRIRE

un contrat



Souscrire un contrat de fourniture d'énergie est théoriquement un acte simple. Pourtant, il n'a parfois rien d'un long fleuve tranquille pour les consommateurs. Les pressions de certains commerciaux peu scrupuleux, alors que les démarchages se multiplient avec la concurrence, sont à l'origine de nombreuses contestations. Quant aux fournisseurs, ils ne respectent pas toujours bien les procédures.

« Pourriez-vous faire en sorte que cessent vos appels sur mon numéro (10 par semaine). Je ne veux pas m'abonner chez W. Merci d'arrêter ce harcèlement. »

M. B. - Paris (75)

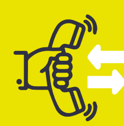




56 %

des Français ont été **démarchés dans le domaine de l'énergie en 2018.**

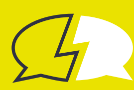
(baromètre Energie-Info)



70 %

des démarchages effectués par téléphone.

(baromètre Energie-Info)



8 %

C'est la part des litiges reçus par le médiateur en 2018 qui concerne des contestations de souscription ou des mauvaises pratiques commerciales.

LA HAUSSE DES DÉMARCHAGES

En 2018, plus d'1 Français sur 2 a déclaré avoir été démarché pour une offre d'électricité ou de gaz, contre 36 % en 2017, d'après le baromètre Energie-Info 2018. Rien d'étonnant donc à ce que le nombre de litiges portant sur des contestations de souscription ou des dénonciations de pratiques commerciales demeure élevé en 2018, avec 1 416 cas recensés par le médiateur. Ce chiffre est cependant en légère baisse : - 7 % par rapport à l'an passé. Ces litiges concernent essentiellement des contrats souscrits lors d'un démarchage à domicile. Les démarchages téléphoniques, même s'ils sont les plus fréquents (70 % dans le secteur de l'énergie), génèrent moins de problèmes : les consommateurs peuvent se soustraire à la pression commerciale simplement en raccrochant et s'ils concèdent un accord verbal, celui-ci ne les engage pas. Deux fournisseurs concentrent 3/4 des litiges dont le médiateur a eu connaissance : **Engie arrive en tête avec 44 % des cas, suivi d'Eni avec 28 %.**

▶ APPEL À LA VIGILANCE

Le service Energie-Info est un bon observatoire des méthodes commerciales douteuses dont témoignent les personnes démarchées à domicile. C'est un florilège : un prétendu « *service solution habitat d'EDF mandaté par l'État* » promet une baisse des factures, un pseudo « *centre national de gestion de l'énergie* » propose un bilan énergétique ; des vendeurs mentent sur l'existence d'une « *loi Hulot* » versant des bonus pour les habitations peu énergivores ou prétextent un faux règlement européen adopté suite à la COP21 instaurant une visite obligatoire de tous les logements afin d'évaluer la consommation électrique ; un commercial annonce une hausse de 30 % des tarifs réglementés. Tous les moyens sont bons pour entrer et avoir accès aux factures d'énergie. **Certains se font passer pour le releveur de compteur ou usurpent l'identité de concurrents.** En mars 2019, la cour d'appel de Versailles a ainsi condamné Engie à verser 1 million d'euros de dommages et intérêts à EDF en raison de démarchages mettant en œuvre des actes de concurrence déloyale. Ou encore, d'autres prestataires avancent des offres avec de faibles mensualités, sans mentionner que la facture de régularisation sera élevée.



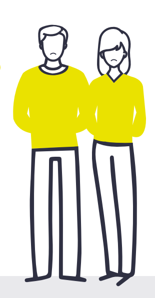
Les services du médiateur ont été auditionnés le 19 octobre 2018 par le groupe de travail sur le démarchage téléphonique du Conseil national de la consommation (CNC) sur les spécificités du secteur de l'énergie.

Les personnes âgées constituent un public particulièrement vulnérable. Le cas de M. G. âgé de 87 ans, retraité d'EDF et bénéficiant à ce titre du tarif agent, illustre jusqu'à l'absurde les dérives du démarchage. L'intervention du médiateur lui a permis d'être remboursé de 4 600 €, correspondant à la différence de prix entre son tarif agent et l'offre de marché à laquelle il avait souscrit, pendant un an et demi.

Les petites entreprises n'échappent pas davantage aux fausses promesses des démarcheurs. Ces derniers présentent des offres permettant une baisse substantielle des factures, mais ils passent sous silence les conditions de changement de fournisseur. Les contrats des professionnels prévoient une durée d'engagement, avec des frais de résiliation anticipée qui peuvent être élevés. Et contrairement aux particuliers, **ils ne disposent pas d'un droit de rétraction**, sauf exception pour les entités de moins de 5 salariés. Le médiateur les invite à bien vérifier leur contrat, afin d'éviter les mauvaises surprises s'ils quittent leur fournisseur avant le terme prévu. D'autant qu'il n'est pas toujours facile de connaître à l'avance le montant précis des frais de résiliation, tant les modalités de leur calcul, décrites dans les conditions générales de vente, sont parfois imprécises. Un fournisseur a d'ailleurs fait l'objet d'une recommandation générique, **l'enjoignant à clarifier les paramètres permettant à ses clients d'évaluer exactement leurs frais de résiliation** (recommandation D2018-00296).

« Suite à un démarchage à notre domicile pour répondre à un questionnaire, notre contrat au tarif réglementé a été résilié pour un contrat en offre de marché. Les conditions de vente ont été signées illicitement. »

Mme et M. D. - Vern sur Seiches (35)



INTERVIEW



FRANÇOIS CARLIER

Délégué général de l'association CLCV

LES ALLÉGATIONS DES FOURNISSEURS SUR LES RÉDUCTIONS DE PRIX NE DOIVENT PAS DEVENIR LE STANDARD DE COMMUNICATION DU SECTEUR

« Le marché de l'énergie est structuré autour du prix. Les fournisseurs positionnent leurs offres en proposant une réduction par rapport aux tarifs réglementés, de 10 % à 15 % moins chères. L'arrivée de nouveaux acteurs à l'automne 2017 a renforcé cette vague. Or, aucun consommateur ne fera autant d'économies sur sa facture puisque la baisse ne concerne que le prix du kWh consommé, et non la part fixe correspondant au prix de l'abonnement et des taxes. C'est pourquoi au printemps 2018, nous avons assigné en justice trois opérateurs pour pratiques commerciales trompeuses. Il s'agit de mettre un coup d'arrêt à ces publicités, qui ne doivent pas devenir le standard de communication du secteur.

Ces allégations font-elles une grosse différence pour les particuliers ? Le rabais promis de 10 % se limite en fait à environ 6,6 %. Ces offres s'accompagnent souvent de petites contraintes supplémentaires : le paiement par virement mensuel automatique, une absence de service client par téléphone, etc. Le consommateur passe par-dessus ces inconvénients, si la différence de prix semble substantielle ; mais si elle l'est moins, il hésitera davantage. Peu de gens se plaignent, rétorquent les fournisseurs concernés. Sans doute parce que le préjudice apparaît diffus : les premières factures arrivent plusieurs mois après la souscription ; et elles ne sont pas toujours strictement comparables à l'année précédente, compte tenu des variations climatiques. »

MÉDIATEUR ET DGCCRF, UNE COLLABORATION ACTIVE

En 2018, les services du médiateur et de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont renforcé leur collaboration. **Elle permet de mieux accompagner les consommateurs dans le respect des prérogatives de chacun.** L'existence d'un contrat signé, même réfuté par le consommateur, est considéré comme relevant du champ de compétences légal du médiateur ; les contestations de souscription peuvent dès lors faire l'objet d'une médiation, si les critères de recevabilité sont respectés. En outre, les services du médiateur communiquent à la DGCCRF les éléments dont les consommateurs victimes de pratiques commerciales trompeuses lui font part.

Plusieurs cas de figure se présentent lorsqu'un particulier contestant la souscription d'un contrat appelle le service Energie-Info pour être assisté dans ses démarches : *« Lorsque le délai de 14 jours n'est pas dépassé, nous l'informons de son droit à se rétracter,* explique Caroline Keller, chef du service information et communication. *Au-delà de ce délai, lorsque le consommateur a reçu une première facture de son nouveau fournisseur et/ou une facture de résiliation de l'ancien et si le consommateur s'était rétracté dans les temps ou s'il y a une suspicion de faute de la part du démarcheur, nous transmettons la réclamation du consommateur au fournisseur concerné. »*

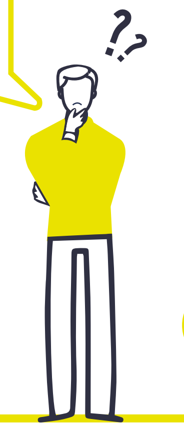
Dans la majorité des cas, cette démarche suffit pour que le fournisseur annule le contrat incriminé. Il reconnait un mauvais comportement de son prestataire commercial, ou avoir omis de prendre en compte le formulaire de rétractation envoyé dans les délais, sans qu'il y ait besoin d'effectuer une médiation. **Mais parfois, les souscriptions non consenties entraînent des problèmes en cascade ; elles ont nécessité une médiation dans une centaine de dossiers.** En effet, entre le moment où le contrat est activé et celui où le consommateur constate que sa rétractation n'a pas été prise en compte, il peut s'écouler plusieurs mois.

« De l'énergie a été consommée, des factures émises, des prélèvements effectués. Ces litiges se règlent globalement par des accords amiables. » indique Catherine Lefrançois-Rivière, chef du service médiation. Le fournisseur annule le contrat litigieux, rembourse les sommes éventuellement prélevées ou ne recouvre pas les consommations facturées. Et propose généralement un dédommagement.

Mais le consommateur n'est pas toujours au bout de ses peines. **Une procédure dite *« de retour arrière »* est prévue** afin qu'il retrouve son précédent contrat, aux mêmes conditions commerciales. Lorsque le fournisseur annule le contrat contesté, il doit en informer l'ancien qui demande au gestionnaire de réseau une correction de changement de fournisseur. Le médiateur constate des loupés dans la procédure. Quelques recommandations montrent des difficultés à réactiver les anciens contrats. Certaines erreurs conduisent à des imbroglios, à l'exemple de Mme A. Son nouveau fournisseur, à cause d'une erreur de saisie, n'a pas fait la demande de retour chez son ancien fournisseur… mais chez un autre. Il lui était ensuite impossible techniquement de faire une nouvelle demande au bon fournisseur !

« Je me suis rétracté par courrier recommandé dans un délai de 7 jours. Pourtant, une agence de recouvrement me réclame une facture de 50 €. Mes réclamations restent sans réponse. »

M. A. - Annecy (74)





CAS CONCRET

CHANGER DE FOURNISSEUR À SON INSU

L'intervention du médiateur accélère le retour à la normale.

En faisant des courses dans un magasin d'électroménager le 17 mars 2018, Mme T. a changé de fournisseur d'électricité sans le vouloir, ni même le savoir. Après avoir reçu une première facture de son nouveau fournisseur un mois plus tard, elle conteste être à l'origine de la souscription. Son courrier de réclamation resté sans réponse, la consommatrice a saisi le médiateur.

L'instruction de sa saisine a fait réagir le fournisseur qui l'a informée par courrier du traitement en cours de son dossier. Le 21 juin, il annule son contrat ainsi que la facturation associée, et se rapproche du précédent fournisseur de Mme T. afin que ce dernier reprenne le contrat d'électricité aux conditions initiales. Dans le cadre de la médiation, il propose un dédommagement de 50 € pour la gêne occasionnée.

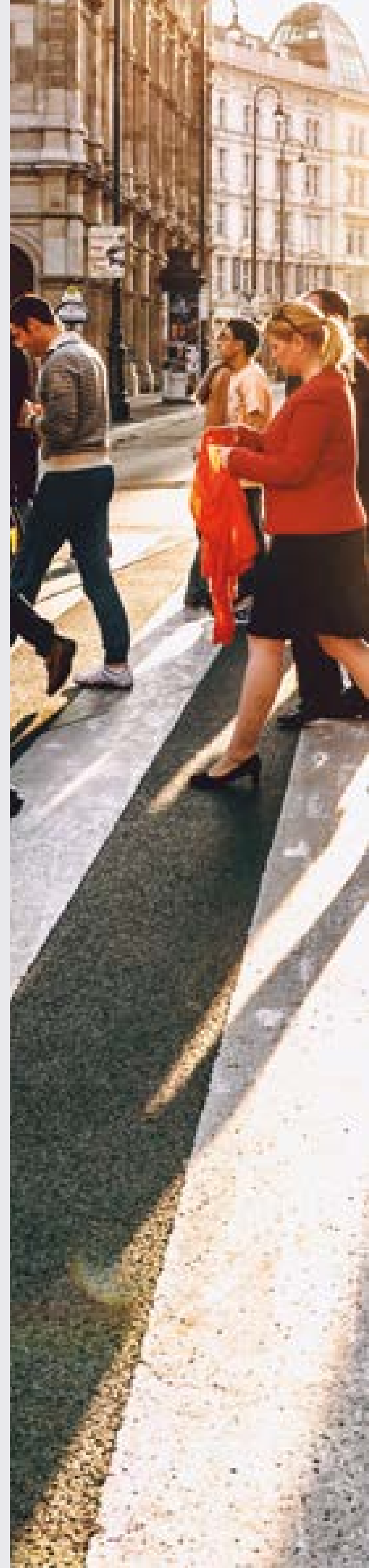
Sur les autres éléments contestés par la consommatrice, l'examen de sa saisine permet de lever toutes ses interrogations. Aucune mise en service n'a été facturée lorsqu'elle est redevenue cliente de son ancien fournisseur et le médiateur n'a constaté aucune anomalie sur les consommations enregistrées par le compteur. Au final, Mme T. a même été gagnante puisqu'elle n'a réglé ni abonnement ni consommation pendant la période litigieuse.





INTERVIEW





FLORENCE FOUQUET

Directrice Grand public d'Engie

ENGIE TRAVAILLE EN PERMANENCE LA QUALITÉ DE SES VENTES. AVEC UNE CONSIGNE CLAIRE : LE CLIENT A TOUJOURS RAISON !

« La vente à domicile réalisée par Engie se passe globalement très bien : notre taux de réclamations ne s'élève qu'à 0,2 % en 2018. Nous avons un process précis que nous améliorons en continu en concertation avec les associations de consommateurs (4 ateliers en deux ans). Depuis 2017, chaque visite chez un particulier est suivie d'un appel de confirmation pour voir si tout a été bien compris. Notre suivi des réclamations est réactif et le client a toujours raison : lorsqu'il souhaite se rétracter, nous annulons toujours le contrat.

Toutefois, les cas d'insatisfaction sont regrettables. Pour progresser encore en 2019, j'ai demandé un état des lieux détaillé et rencontré les associations de consommateurs. Cela m'a permis de dégager deux axes forts.

D'une part, suivant la préconisation des associations, la formation des vendeurs va être repensée. Nous mettrons en place au premier semestre 2019, une école de vente by Engie. Construit avec un organisme leader sur ces sujets, le nouveau parcours de formation sera clôturé par un examen de passage, obligatoire pour obtenir la carte d'accréditation Engie.

D'autre part, nous affinerons les modalités des contrats avec les sociétés qui opèrent les ventes pour nous. Notamment avec un dispositif encore plus incitatif pour récompenser la qualité dans les pratiques et, à l'inverse, sanctionner les mauvais comportements. D'ores et déjà, en 2018, nous avons retiré leur carte d'accréditation à 30 commerciaux et toute vente ayant fait l'objet d'une rétraction n'a pas été rémunérée. »





UN MODE DE RÉMUNÉRATION DÉCENT POUR LES VENDEURS À DOMICILE

Les commerciaux ont besoin d'un salaire fixe, complété par une prime variable. C'est la seule réponse aux dérives du démarchage.

Les conditions de rémunération des démarcheurs, au commissionnement variable, ne peuvent qu'entraîner des dérapages. Personne ne peut se permettre de travailler sans être payé. Cette pression financière conduit bon nombre d'entre eux à passer outre les règles qui leur sont données, sans grande contrainte d'ailleurs, par les fournisseurs. L'essentiel est de faire signer des contrats par tous les moyens, licites ou illicites. Donner de fausses informations sur les offres et les concurrents, se présenter sous de faux prétextes, obtenir une signature en présentant le contrat comme un simple justificatif de passage… les motifs de colère des consommateurs floués sont nombreux.

Les fournisseurs ne peuvent pas s'exonérer de leur responsabilité. Ce sont eux qui mandatent les prestataires qui emploient des commerciaux sous ce statut. Ils répètent qu'ils encadrent et contrôlent leurs pratiques mais ce n'est clairement pas suffisant puisque mes services sont régulièrement sollicités par des consommateurs qui contestent une souscription.

Il ne s'agit pas d'interdire le démarchage à domicile, la tournée du boulanger ou le passage du vendeur de produits. La seule réponse est d'instaurer un salaire fixe pour les commerciaux itinérants, nécessaire pour couvrir au minimum leur frais, avec une prime variable indexée sur les ventes.

Jean Gaubert



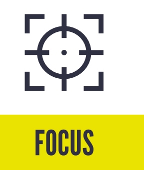
DES PROCÉDURES PAS TOUJOURS RESPECTÉES

Les procédures de mise en service ou de changement de fournisseurs ne sont pas toujours bien maîtrisées, ouvrant la voie à des dysfonctionnements plus ou moins graves.

▶ LA QUESTION DES HEURES PLEINES/HEURES CREUSES

Des particuliers constatent que leur plage horaire d'heures creuses **a disparu ou changé à la suite d'un changement de fournisseur d'électricité.** L'explication est souvent simple : le nouveau fournisseur a commis une erreur, en activant un contrat en option base ou en demandant une mise en service à la place d'un changement de fournisseur (ce qui peut avoir pour conséquence une modification de la plage horaire d'heures creuses).

Lorsque celui-ci demande à Enedis de rétablir l'option heures pleines/heures creuses, le distributeur le fait mais sur des plages horaires différentes. Les consommateurs insatisfaits, parce qu'ils ont pris l'habitude de régler leurs usages sur les horaires antérieurs, n'hésitent pas à saisir le médiateur : « *Dans ces dossiers, nous saluons l'attitude positive d'Enedis qui, dans le cadre de la médiation, accepte de rétablir les anciennes plages horaires.* » indique Christian Souletie, chef de pôle électricité.



FOCUS

UN DÉLAI MAXIMUM POUR LES MISES EN SERVICE

Le médiateur propose d'instaurer un délai maximum de mise en service, avec réfaction du prix en cas de dépassement.

Est-ce normal qu'une demande de mise en service en gaz effectuée le 15 novembre ne puisse être réalisée avant le 8 décembre ou qu'une demande de mise en service d'électricité réclamée le 27 novembre ne puisse être opérée avant le 27 décembre ? Attendre un mois pour bénéficier de l'énergie, c'est ce qui a été annoncé à ces consommateurs qui s'en sont plaints auprès des services du médiateur. Bien qu'un délai standard de 5 jours ouvrés soit prévu dans les catalogues des prestations des gestionnaires de réseaux, la réalisation de la prestation dépend de la disponibilité des équipes. Des mises en service en *« express »* sous 48 heures sont possibles (surcoût de l'ordre de 40 €), voire dans la journée *« en urgence »* pour le gaz (surcoût de 124 €). C'est pourquoi le médiateur pense que la Commission de régulation de l'énergie devrait obliger les gestionnaires de réseaux à s'engager sur des délais maximum de mise en service. En cas de dépassement, une réfaction sur le prix de la prestation, voire sa gratuité pourrait être instaurée afin d'inciter les distributeurs à la diligence.

DES OFFRES ALLÉCHANTES MAIS... DIFFICILE D'Y SOUSCRIRE

Le médiateur a signalé à la DGCCRF une anomalie concernant certaines offres d'Engie.

Certaines offres référencées sur le comparateur du site energie-info.fr, ne sont pas accessibles sur le site internet du fournisseur, à moins d'avoir connaissance d'un lien d'accès très compliqué. Elles ne sont pas présentées spontanément lorsqu'un particulier fait une démarche de souscription par téléphone. Sauf pour un consommateur averti et obstiné, le médiateur constate qu'il est difficile d'y souscrire. Avec ces offres *« fantômes »*, le médiateur estime que le fournisseur augmente artificiellement sa visibilité sur le comparateur. Ce dernier a indiqué qu'il allait faire évoluer son site internet afin de tenir compte des remarques du médiateur.

L'ERREUR D'ATTRIBUTION

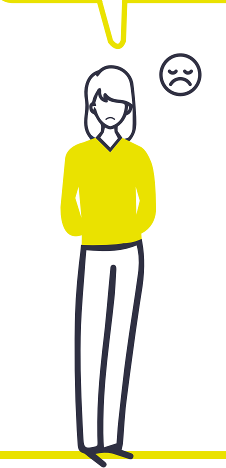
Plus grave, les mises en service ou les changements de fournisseur se font parfois avec des erreurs d'attribution de compteur. Des procédures sont prévues pour y remédier mais elles ne sont pas systématiquement suivies par les fournisseurs. S'ensuivent des perturbations conséquentes pour le consommateur dont **la référence de compteur a été affectée à une autre personne.** Le médiateur entend mettre en lumière ce dysfonctionnement qui, s'il a toujours existé, tend à se multiplier.

Les erreurs de compteurs identifiées (Voir Flop - p.36) représentent **5 % des litiges instruits en médiation,** c'est deux fois plus que l'année précédente. « *Les Français étant plus actifs sur le marché de l'énergie, le nombre de changements de fournisseur a augmenté… ainsi que les situations problématiques*, analyse Catherine Lefrançois-Rivière. *Il est à craindre que le phénomène s'aggrave.* »

En 2015, Enedis estimait leur taux à 8 pour 10 000 mises en service et moitié moins pour les changements de fournisseur. Ces chiffres anciens ne reflètent sans doute pas la réalité d'aujourd'hui. Ils n'ont même pas été actualisés dans la nouvelle procédure de correction d'une erreur de compteur datée du 1er janvier 2019. Plusieurs avancées ressortent de cette procédure amendée : **le rétablissement de la situation initiale du consommateur doit se faire dans un délai maximum d'un mois en électricité et de deux mois en gaz** et le client doit être informé des mesures qui sont prises dans les 10 jours suivant sa demande. Mais rien ne sert d'améliorer les règles de fonctionnement si les opérateurs ne les appliquent pas.

« Bonjour, j'ai emménagé dans un logement neuf en décembre. Et depuis, cela fait 3 fois que mon contrat est résilié, par erreur d'après mon fournisseur. Car ce n'est absolument pas moi qui demande cette résiliation. Que puis-je faire pour que ça ne se reproduise plus ? »

Mme D. - Vence (06)



LES RÉSILIATIONS INEXPLIQUÉES

En 2018, plus de 1 800 litiges, reçus notamment via le service Energie-Info, avaient pour motif des résiliations inexpliquées, contre 1 200 en 2017. Lorsqu'un consommateur reçoit une facture de résiliation de son fournisseur et qu'il l'appelle pour avoir des explications, **ce dernier devrait rechercher l'origine de la résiliation mais ne le fait pas systématiquement.** « *L'exaspération de certains consommateurs, lorsque nos services leur expliquent qu'ils doivent faire une réclamation écrite à leur ancien fournisseur, car c'est à lui d'effectuer les démarches, est tout à fait compréhensible* », indique Caroline Keller. Ce sont généralement des erreurs ou des souscriptions de contrats contestés. Les collaborateurs du médiateur interviennent auprès du fournisseur et du gestionnaire de réseau lorsque la résiliation du contrat a entraîné une coupure d'énergie ou si la démarche écrite n'a pas permis de régler le problème.



11 %

C'est la part des **résiliations inexpliquées** dans le nombre total des litiges reçus par le médiateur.



CAS CONCRET

UNE COUPURE D'ÉLECTRICITÉ INOPINÉE

Parce qu'un fournisseur n'a pas respecté les règles prévues pour corriger une erreur dans l'attribution d'un point de livraison, un consommateur a subi d'importants désagréments.

À son retour de vacances, M. D. a la désagréable surprise de trouver son logement sans électricité, où flotte une odeur nauséabonde due au contenu avarié de son congélateur. Il apprend avec stupéfaction que son contrat d'énergie avec le fournisseur A a été résilié, sans qu'il ne soit l'auteur de cette demande.

Le responsable est un autre fournisseur, B, qui a réalisé une mise en service dans un appartement voisin ; il s'est trompé de point de livraison (la référence technique du compteur), utilisant celui de M. D. au lieu de celui de sa voisine.

S'apercevant de son erreur, le fournisseur B a résilié le contrat de M. D. pour réaliser la mise en service de sa cliente, la voisine de M. D., sur le bon compteur. Selon les règles de fonctionnement du marché, il aurait dû prendre immédiatement contact avec le gestionnaire de réseau pour rechercher l'identité du fournisseur de M. D. et se mettre en contact avec lui. Le fournisseur A, ainsi prévenu, aurait repris son ancien client, résilié contre son gré.

Cette absence de respect de la procédure a conduit à la coupure d'électricité car, avec un compteur Linky comme celui qui équipe l'habitation de M. D., la résiliation entraîne, le jour-même, une limitation de puissance à 1 000 Watts ; l'installation du consommateur, requérant une puissance supérieure, a donc disjoncté.


Recommandation n° D2018-16690



FLOP

MAUVAISE APPLICATION DES PROCÉDURES CONCERTÉES EN CAS D'ERREUR DE RÉFÉRENCE DE COMPTEUR

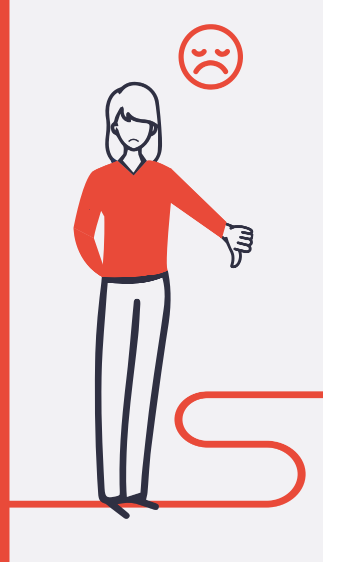
Les fournisseurs gèrent mal les erreurs d'attribution de références compteur. Le médiateur y voit un dysfonctionnement majeur.

Lorsqu'un contrat n'est pas attribué à la bonne référence de compteur, c'est le point de départ d'une situation souvent ubuesque pour les consommateurs. Pourtant des procédures existent depuis plus de 10 ans pour corriger ces erreurs rapidement et efficacement. Sauf que les fournisseurs sont loin de les appliquer systématiquement. Ce manquement aux règles de fonctionnement du marché a des conséquences importantes pour les particuliers impliqués dans ce chassé-croisé : résiliation inexpliquée, parcours du combattant pour en connaître l'origine, facturation de consommations qui ne sont pas les siennes, risque de suspension de l'énergie.

La procédure prévoit une coopération entre les fournisseurs pour réaffecter les bons points de livraison à leurs clients respectifs. Lorsqu'un particulier reçoit une facture de résiliation inattendue, il doit donner mandat à son fournisseur pour se mettre en relation avec le gestionnaire de réseau afin de trouver l'identité de l'entreprise ayant activé un contrat à tort sur son compteur.

Certains fournisseurs n'accomplissent pas cette démarche ; ils renvoient le consommateur vers le service Energie-Info, qui n'a pas accès à cette information, ou vers le gestionnaire de réseau, qui la connaît mais ne la donne pas au consommateur car c'est à son ancien fournisseur de le faire. Bref, les différents acteurs se renvoient la balle. Et les fournisseurs se replient sur une solution simple : le consommateur résilié n'a qu'à souscrire un nouveau contrat, quitte à devoir payer des frais de mise en service !

Le médiateur juge ce manque de rigueur dans la gestion des erreurs inacceptable.





VU D'AILLEURS

LA FIN DE LA GRATUITÉ DU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR ?

La nouvelle directive européenne sur les règles communes du marché de l'électricité adoptée en mars 2019 pourrait apporter des modifications notables.

C'est un acquis qui bénéficiera à l'ensemble des consommateurs européens, même si en France les délais sont déjà bien encadrés. Le délai total pour changer de fournisseur ne devra pas excéder 3 semaines et, d'ici 2026, la procédure technique devra être réalisée dans un délai n'excédant pas 24h.

Mais le principal point qui suscite l'attention en France, c'est la fin possible de la gratuité du changement de fournisseur. En effet, le texte prévoit que les États membres pourront décider d'autoriser les fournisseurs à faire payer des frais de résiliation à leurs clients qui résilieront un contrat à prix fixe pour une durée déterminée, avant la fin prévue du terme.

Ces frais devront être clairement communiqués au consommateur avant qu'il ne signe le contrat. Ils devront être proportionnés et ne pas dépasser le manque à gagner directement subi par le fournisseur à cause du départ prématuré de son client. L'autorisation des frais de résiliation de contrat devra être contrôlée par les autorités nationales de régulation du marché.

La directive pose également un cadre légal pour encourager les achats liés (énergie et internet, ou énergie et panneaux photovoltaïques par exemple) et inciter les États membres à mettre en place des mesures de protection des consommateurs, permettant d'éviter toute pratique abusive. Elle prévoit une information renforcée des consommateurs sur le contenu de ces offres (durée, renouvellement, résiliation), ainsi qu'une obligation pour les États membres de faire en sorte que les différentes entités de médiation collaborent à la résolution de litiges qui impliquent des offres liées.

03 ÊTRE FACTURÉ, payer



Les consommateurs attendent de leur fournisseur des factures fiables, claires, et émises dans les délais prévus par leur contrat. C'est loin d'être toujours le cas, comme le montre la nature des litiges traités en médiation. L'interdiction légale des rattrapages de facturation des consommations d'énergie au-delà de 14 mois aurait pu changer la donne, mais les opérateurs n'appliquent pas toujours la loi avec la rigueur requise. Les compteurs communicants, qui fiabilisent la facture en transmettant des index réels, révèlent des dysfonctionnements insoupçonnés.

« J'ai reçu 4 factures pour un montant total de 1 822 € pour la période de 11/2016 à 08/2018. Je ne suis pas censée recevoir des factures datant d'une consommation de plus de 14 mois. »

Mme D. - Onet le château (12)



118 000 €

C'est la somme qu'une Église a recouvrée grâce à l'intervention du médiateur. Son compteur électrique sur-comptait depuis... l'an 2000 ! Le fournisseur avait bien annulé une partie de la facturation mais sur un an seulement, soit 2 200 €. Pourtant, la consommation d'électricité disproportionnée par rapport à l'usage de la paroisse, aurait dû lui faire suspecter un dysfonctionnement de compteur.

LES CONTESTATIONS DE FACTURATION

Les contestations de facturation demeurent le premier motif des litiges instruits par le médiateur en 2018. Les consommateurs remettent avant tout en cause le niveau des consommations facturées : ce sont 44 % de l'ensemble des litiges recevables en médiation. Parmi eux, **les litiges liés à un dysfonctionnement de compteur corrigé par un redressement sont en baisse de 16 % par rapport à 2017** ; en effet, même si la pose d'un compteur Linky révèle un mauvais fonctionnement de l'ancien compteur, le distributeur ne procède généralement à aucune régularisation. En revanche, **les saisines qui ont pour origine une contestation de l'index retenu lors d'un changement de fournisseur sont en forte augmentation en 2018** par rapport à l'année précédente : **+ 50 %.** C'est la conséquence d'un marché de l'énergie plus dynamique, avec des règles qui ne sont pas toujours bien suivies : par exemple, le fournisseur ne demande pas ou ne tient pas compte de l'auto-relevé de son nouveau client.

▶ LA CONSOMMATION AU CŒUR DES LITIGES

La proportion des contestations de consommation a baissé par rapport à 2017, où elles représentaient 52 % des dossiers (- 8 points). Mais c'est une diminution en trompe l'œil. En effet, le nombre global des litiges recevables a progressé de 36 % cette année. Ainsi, en valeur absolue, le service médiation a traité plus de litiges sur les contestations de consommation que l'année précédente : **2 443 contre 2 105, soit une hausse de 16 %.** *« Nous ne pouvons pas parler d'amélioration, loin s'en faut*, souligne Frédérique Coffre-Feriaud, directrice générale des services. ***Dans environ 10 % des cas, l'instruction des dossiers en médiation révèle que l'interdiction des régularisations au-delà de 14 mois n'est pas respectée*** (Voir Parole de médiateur - p.42). *En outre, avec le déploiement des compteurs communicants et la généralisation du télé-relevé mensuel, nous pensions voir diminuer les litiges liés au rattrapage de facturation basée sur des index estimés. C'est bien le cas, mais l'installation de Linky met au jour d'autres dysfonctionnements, à l'origine de litiges. »*

C'est en effet la mauvaise surprise qui survient de temps à autre après **la pose d'un compteur communicant** : la première facture qui suit le changement d'appareil fait état d'une forte augmentation de la consommation d'électricité ou de gaz, se traduisant par une grosse somme à payer. En bonne logique, le consommateur pense que Linky (ou Gazpar mais, en l'occurrence, les cas ont été plus rares) ne fonctionne pas bien. L'instruction des litiges montre au contraire que c'est probablement l'ancien compteur, qui n'enregistrait plus la totalité des consommations. La vérification est assez simple à établir en comparant les consommations facturées avec les usages de l'énergie et les caractéristiques des logements **(Voir Cas concret - p.41)**.

Ce qui pose problème, c'est **le manque de réactivité des fournisseurs** pour alerter leurs clients : *« Avec les index réels que leur transmet chaque mois le distributeur, ils ont une vision précise de l'évolution des consommations*, souligne Christian Souletie, chef de pôle électricité. *Ils ne devraient pas attendre un an pour imputer ces augmentations dans la facture de régularisation, mais prendre les devants pour réévaluer l'échéancier de leurs clients mensualisés. »*





CAS CONCRET

QUAND LINKY RÉTABLIT LA VÉRITÉ DES CONSOMMATIONS

Le compteur communicant, qui enregistre des consommations supérieures à l'ancien, révèle souvent que le précédent appareil ne marchait pas bien.

Depuis qu'un compteur communicant a été installé dans sa résidence secondaire en décembre 2016, M. R. constate une augmentation de sa consommation électrique. Persuadé que Linky ne fonctionne pas correctement, il a demandé une vérification visuelle. Celle-ci n'a pas révélé de problème.

Le médiateur a procédé à une analyse des consommations journalières sur des périodes de six mois. Il apparaît qu'avant décembre 2016, la consommation d'électricité de M. R. était anormalement faible, et peu cohérente avec ses usages de l'électricité.

L'hypothèse la plus plausible, en l'absence de changement des usages pour expliquer ce décalage, est celle d'un dysfonctionnement de l'ancien compteur. Dans ses observations, le gestionnaire de réseau a d'ailleurs indiqué qu'il faisait effectivement partie d'une série défectueuse. Aucun élément ne permet de douter des enregistrements effectués par Linky. Le médiateur note qu'aucune rectification de consommation n'a été facturée, ce qui est favorable à M. R. dont les consommations réelles n'ont pas été enregistrées pendant plusieurs années.

Recommandation n° D2018-13757


LA PAROLE DU MÉDIATEUR



RAPPELONS LES OPÉRATEURS À LEURS OBLIGATIONS LÉGALES

Les opérateurs prennent la loi interdisant le rattrapage des factures au-delà de 14 mois avec légèreté. Ils devraient l'appliquer systématiquement, sans qu'il me soit nécessaire d'intervenir pour faire respecter le simple droit des consommateurs.

La limitation des rattrapages de facturation d'énergie à 14 mois de consommation a constitué une réelle avancée pour les Français. La régularisation de plusieurs années de consommation pouvait plonger les plus modestes d'entre eux dans des difficultés financières insurmontables.

Presque trois ans après l'entrée en vigueur de cette mesure, codifiée à l'article L.224-11 du Code de la consommation, et destinée à faire obstacle aux négligences commises par les opérateurs, force est de constater que son application demeure aléatoire. En témoignent les recommandations émises sur le sujet en 2018 (environ 10 % des dossiers). Et le nombre de saisines afférentes, enregistrées au premier trimestre 2019, ne montre guère de signe d'amélioration. Cette situation n'est pas tolérable.

C'est parfois à l'occasion du traitement d'un autre litige que nous découvrons que la limitation à 14 mois a été omise. Ou le consommateur n'a pas réussi à se faire entendre du service client de son fournisseur. Il faut l'intervention de mes services pour que celui-ci se mette dans le droit chemin. Ces dossiers se règlent la plupart du temps par accord amiable : les opérateurs lorsqu'ils sont mis devant les faits font les rectifications nécessaires. Néanmoins, je constate une forme de légèreté de la part des professionnels. Ils se sont refusés à investir pour adapter leurs systèmes d'information à cette évolution législative. À leurs yeux, cet investissement n'était pas nécessaire puisque que, avec le déploiement des compteurs communicants qui transmettent automatiquement des index de consommations réelles, la question des rattrapages de factures ne se poserait plus.

Mais ce n'est qu'en 2021 que tous les Français seront équipés de Linky. Et il faudra attendre 2023 pour que tous les consommateurs de gaz disposent d'un compteur Gazpar. Cet argument n'est pas recevable. Les opérateurs doivent prendre des mesures pour être en capacité de respecter la loi.

Jean Gaubert

L'interdiction des rattrapages de facturation de plus de 14 mois, une mesure de la loi de transition énergétique votée en 2015, est entrée en vigueur le 17 août 2016.





CAS CONCRET

UN RATTRAPAGE DE FACTURATION AU-DELÀ DE LA LIMITE RÉGLEMENTAIRE

Parce que ses consommations de gaz ont été sous-estimées pendant une longue période, M. P. a reçu une grosse facture de régularisation. Or, celle-ci n'appliquait pas l'interdiction du rattrapage au-delà de 14 mois.

En juillet 2018, M. P. reçoit sa facture annuelle de gaz, qui est très élevée. Alors qu'il a payé 1 527 € par mensualités, son fournisseur lui demande de régler un solde de 7 261 €. Pourtant sa chaudière est récente et vérifiée par un professionnel. Il suspecte un important rattrapage de consommation.

C'est ce que confirme le médiateur au terme de son analyse. En mai 2017, le distributeur a estimé un index, inférieur à la consommation de l'hiver précédent, écartant un index relevé plus important. Cette sous-estimation a été corrigée par un relevé effectué six mois plus tard, entraînant un rattrapage de près de 4 000 m^3 de gaz. Alors que le fournisseur doit facturer une fois par an sur la base des consommations réelles, celui-ci n'a pas réagi, en proposant une régularisation immédiate, ou en réévaluant les mensualités de son client.

La facture annuelle de juillet 2018 régularise ainsi les consommations sur la période du 17 novembre 2016 au 18 mai 2018. L'article L.224-11 du Code de la consommation, interdisant les rattrapages de facturation au-delà de 14 mois, est passé à la trappe.

Le médiateur a calculé que l'application de la loi revient à annuler environ 2 000 m^3 de gaz, soit une déduction de 1 500 € pour M. P. Compte tenu des responsabilités partagées dans cette régularisation tardive, il préconise au fournisseur et au distributeur de s'en répartir la charge.


Recommandation n° D2018-14359

► LES « *ALEAS* » DE LA FACTURATION

Les anomalies de factures représentent 9 % des litiges recevables en 2018 : le problème le plus fréquent est l'absence de facture, mais il peut aussi s'agir de double facturation, de soldes erronés ou d'une mauvaise gestion des prélèvements mensuels. C'est une part relativement modeste de l'ensemble des litiges recevables mais qui marque une envolée par rapport à 2017 : leur nombre a plus que doublé (+ 120 %). **Une même proportion (9 %) de litiges porte sur les prix :** le prix du contrat souscrit n'est pas appliqué, le chèque énergie n'est pas pris en compte, etc. Enfin, **le paiement des factures représente 8 % des cas,** avec par exemple des trop-perçus qui ne sont pas remboursés rapidement ou des règlements qui ne sont pas pris en compte. Le nombre de ces dossiers progresse de 30 %.

Certains fournisseurs sont plus particulièrement concernés, la palme de la facturation erratique revenant à Eni **(Voir Flop - p.45)**.

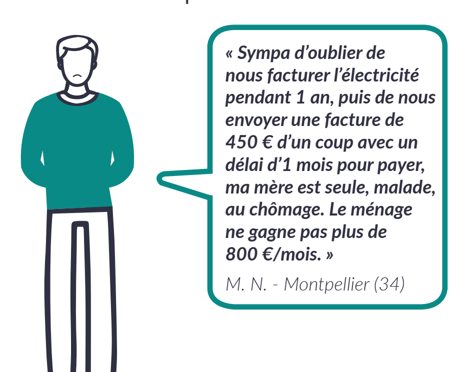
Les problèmes liés aux contrats de vente de gaz réparti (VGR) du fournisseur Engie, heureusement en nombre limité, restent un vrai casse-tête. Commercialisés sous les marques « ***Vertuoz Habitat*** » ou « ***Fideloconso*** », **ils ont nourri un flot croissant de litiges recevables en 2018 : 110 contre 74 l'année précédente.** Ces contrats sont proposés aux habitants de copropriétés équipées d'une chaufferie collective au gaz ; leurs frais de chauffage et d'eau chaude sont individualisés à l'aide d'un compteur installé dans chaque logement et directement facturés par Engie. Les premières saisines ont mis en lumière une série de problèmes… que l'on retrouve à l'identique en 2018, si bien que le fournisseur a mis en place une cellule dédiée pour traiter ces cas.

Les dossiers les plus fréquents dénoncent le rythme irrégulier de la facturation.

Des mois, voire plus d'une année, s'écoulent sans qu'ils reçoivent la moindre facture ou qu'un prélèvement soit effectué ; s'ensuivent des régularisations tardives privant les consommateurs de la possibilité de lisser leurs règlements.

Le cas de M. L. qui a saisi deux fois le médiateur est emblématique : en 2017, sa facture de décembre rattrapait une consommation de… 21 mois ; en septembre 2018, il a reçu dans un même courrier les factures de février, avril, juin et septembre ! *« Ces dysfonctionnements devraient disparaître courant 2019 puisque Engie nous a assurés mettre en place un nouvel outil de facturation, plus adapté. »* indique Alexandre Rodrigues, chargé de mission au service médiation.

Le manque de transparence sur les données de consommations individuelles, ainsi que celles de l'immeuble, est à l'origine d'autres litiges. Sans information sur la consommation globale d'eau chaude en m^3 et celle du chauffage des autres logements, il s'avère impossible pour les occupants (comme pour le médiateur) de vérifier la quote-part appli-quée sur les factures. Le fournisseur Engie s'est pourtant engagé contractuellement à rendre ces données accessibles sur un portail Internet. Sauf que de nombreux clients ne peuvent s'y connecter. En outre, Engie ap-plique le coefficient de conversion de GRDF avec une certaine fantaisie ; permettant la traduction des m^3 de gaz consommé en kWh, il varie au cours de l'année selon différents paramètres. Les fournisseurs sont tenus de l'appliquer strictement. Les contrats « *Vertuoz* » semblent s'affranchir de cette règle, sans que ce soit forcément au détriment des consommateurs par ailleurs.





FLOP

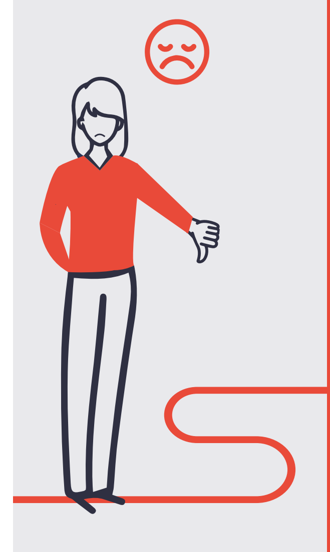
ENI, DES PROBLÈMES DE FACTURATION INCOMPRÉHENSIBLES

Depuis 2016, le médiateur attire l'attention sur les problèmes de facturation, multiples et répétés, que connaissent les clients d'Eni. Sans que la situation ne s'améliore sensiblement, malgré les actions que le fournisseur affirme mettre en œuvre.

Les dysfonctionnements du système de facturation chez Eni devraient être résolus. Il n'en est rien. Les mêmes problèmes perdurent, dont le médiateur dresse à nouveau la liste. Les factures de clôture ne sont pas envoyées dans le délai réglementaire de 4 semaines après la résiliation du contrat. Cela peut même prendre… des mois, comme ce fut le cas pour M. D. qui l'a reçue 8 mois après avoir quitté Eni. Pendant ce temps, il arrive que le consommateur continue d'être prélevé ! Le remboursement des trop-perçus n'est guère plus rapide, alors qu'il doit être effectué au plus tard 15 jours après l'émission de la facture ou la demande du client.

Les clients d'Eni, choisissant leur rythme de facturation, ne sont pas sûrs qu'il sera suivi. Ceux qui ont opté pour le paiement bimestriel attendent parfois jusqu'à six mois, voire davantage, que la première facture arrive. Et ceux qui sont mensualisés ne sont parfois pas prélevés avant l'émission de la facture annuelle. Autre problème récurrent ? Les anomalies d'affichage qui rendent la facture incompréhensible : les acomptes mensuels n'apparaissent pas ; dans la facture de régularisation, les consommations sont bien déduites mais cela n'est pas écrit.

À cela, même si ce sont des cas anecdotiques, peut s'ajouter une confusion entre homonymes : les factures de deux clients portant le même nom de famille sont parfois inversées, ainsi que les paiements qui ne sont pas prélevés sur le bon compte. Le consommateur ayant trop payé n'est pas rapidement remboursé car Eni refuse de régulariser la situation tant que l'homonyme qui a profité de l'inversion n'a pas réglé son dû.





LA GÉNÉRALISATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

▶ UN CHÈQUE ÉNERGIE POUR LES FOYERS LES PLUS MODESTES

Le médiateur se félicite de la généralisation du chèque énergie, réalisée en 2018, en remplacement des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz. De longue date, il a plaidé pour cette nouvelle aide au paiement des factures, attribuée automatiquement sous conditions de ressources et élargie à d'autres énergies de chauffage (bois, fioul, GPL…). À l'origine, le chèque énergie devait toucher près de 4 millions de ménages ; mais **les foyers éligibles ont été moins nombreux que prévu : 3,6 millions.** Les mesures annoncées fin 2018 – revalorisation du montant du chèque et augmentation du plafond de revenus – vont dans le bon sens. **D'autres améliorations peuvent encore être apportées, notamment pour les personnes en réinsertion vivant dans des logements en intermédiation locative ; non assujetties à la taxe d'habitation, elles n'entrent pas dans le cadre réglementaire et sont les grandes oubliées.**

Toutefois, la transition entre l'ancien et le nouveau système ne s'est pas faite sans quelques complications. **Le service Energie-Info a été souvent sollicité par des consommateurs, précédemment bénéficiaires des tarifs sociaux, qui pensaient être éligibles au chèque énergie et s'étonnaient de ne pas le recevoir :** « *Les critères d'attribution étant différents, certains ménages sont sortis du dispositif d'aide*, explique Caroline Keller, chef du service information et communication. *Par exemple, est désormais pris en compte l'ensemble des revenus des personnes qui habitent un même logement, même si elles font des déclarations fiscales séparées. En cas de litige sur l'éligibilité, nous orientons les consommateurs vers l'Agence des services et paiement (ASP) qui gère l'envoi du chèque énergie, en lien avec les services fiscaux ; les réponses qu'ils obtiennent ne sont malheureusement pas toujours suffisamment explicites.* »

INTERVIEW



VIRGINIE SCHWARZ

Directrice de l'énergie à la Direction générale
de l'énergie et du climat (DGEC)

LE DISPOSITIF CHÈQUE ÉNERGIE A ÉTÉ AJUSTÉ EN 2019 POUR TENIR COMPTE DU RETOUR D'EXPÉRIENCE DE SA PREMIÈRE ANNÉE DE GÉNÉRALISATION

« En 2018, première année de sa généralisation, le chèque énergie a été envoyé à 3,6 millions de ménages, selon un calendrier de déploiement bien respecté. Son taux d'utilisation devrait avoisiner celui observé pendant la phase d'expérimentation, autour de 80 %. C'est un chiffre élevé, comparé au taux de recours des autres aides sociales, comme le RSA (64 %).

Une écrasante majorité de bénéficiaires (93 %) disent s'être servi de leur chèque énergie sans problème. Seuls 2 % ont rencontré des difficultés avec leur fournisseur, essentiellement des vendeurs de bois, petites structures que nous avons depuis sensibilisées. Cela fait partie de la phase d'apprentissage du dispositif.

Pour améliorer son efficacité, nous avons travaillé avec les associations afin de rendre le courrier accompagnant l'envoi du chèque énergie plus clair. Nous avons mobilisé les travailleurs sociaux afin qu'ils soient des relais de pédagogie, notamment grâce à une vidéo. Nous avons mis en place une campagne de relance auprès des ménages qui n'ont pas encore utilisé leur chèque énergie. Des mesures ont été prises pour des cas spécifiques : lorsqu'une personne sans domicile fixe intègre un logement, il n'y a plus à attendre l'année suivante pour qu'elle bénéficie de l'aide ; c'est aussi le cas pour les foyers n'étant pas déclarés auprès de l'administration fiscale qui régularisent leur situation.

Le chèque énergie a fait la preuve de son utilité en matière de lutte contre la précarité. En 2019, il sera élargi à presque 6 millions de ménages et les montants de 2018 seront revalorisés de 50 €. »

► LE MANQUE DE RÉACTIVITE DES FOURNISSEURS

Le devenir du chèque énergie, envoyé par les particuliers à leur fournisseur d'énergie, **a aussi suscité un certain nombre de questions et de plaintes.** Les fournisseurs ont parfois mis du temps à déduire le montant du chèque des factures ou des prélèvements mensuels. Une situation incompréhensible pour les consommateurs à qui l'ASP assurait que leur chèque était bien encaissé. *« Tous les fournisseurs ont connu des ratés, le temps d'adapter leur processus interne à ce nouveau dispositif*, témoigne Alexandre. *Nous avons traité 83 dossiers, principalement au dernier trimestre. Ils se règlent aisément par accord amiable, le fournisseur reconnaissant avoir encaissé le chèque mais ne pas l'avoir encore affecté à son client bénéficiaire. »*

Eni met parfois entre 8 et 12 mois pour rembourser des mensualités qu'il n'aurait pas dû prélever s'il avait pris en compte le chèque énergie en temps voulu. Ce retard risque d'aggraver la situation déjà précaire des consommateurs. Par ailleurs, **les fournisseurs n'informent pas suffisamment leurs clients,** quand ils appliquent l'aide : ils suspendent les mensualités correspondantes au chèque sans les prévenir, ou déduisent son montant de la facture mais sans le faire apparaître clairement. Ces pratiques ont été source de confusion pour les ménages.

De plus, **les droits associés au chèque énergie ne sont pas toujours bien connus** des consommateurs précaires. Ces derniers bénéficient de la gratuité de la mise en service et d'un abattement sur les frais en cas d'impayés. Les fournisseurs ne peuvent procéder à une réduction de leur puissance électrique pendant la trêve hivernale. Pour faire valoir ces droits, les ménages modestes doivent envoyer leur chèque énergie au fournisseur ou lui faire parvenir une attestation, s'ils l'ont utilisé pour d'autres usages.

Une difficulté inédite est survenue lorsqu'il a fallu traiter au cours de 2018 des litiges portant sur l'application des tarifs sociaux en 2017. La société prestataire des fournisseurs a cessé de les gérer à la fin du premier trimestre. Pour les services du médiateur, il est alors devenu impossible de faire les vérifications nécessaires pour déterminer si le consommateur y avait droit ou pas. Seul le fournisseur Engie s'est montré accommodant, en accordant le tarif social rétroactivement pour clore ces litiges.



4,2 %

c'est la **hausse du nombre d'interventions pour impayés** par rapport à 2017.

Des interventions pour impayés

En 2018, le nombre d'interventions pour impayés d'électricité ou de gaz chez les particuliers a augmenté par rapport à 2017 : + 4,2 %. Selon les chiffres qu'ils ont communiqués au médiateur et à la Commission de régulation de l'énergie, les fournisseurs ont fait procéder à 572 440 interventions pour impayés : 477 349 en électricité (+ 4,9 %) et 95 091 en gaz (+ 0,8 %).

Ces données, qui permettent d'apprécier, année après année, la situation des Français qui connaissent de grandes difficultés à payer leurs factures d'énergie, montrent que la précarité énergétique demeure un problème majeur.

INTERVIEW



CATHERINE ACHOUCH

Directrice des opérations clients d'Eni

LES MESURES PRISES POUR METTRE FIN AUX ACCIDENTS DE FACTURATION COMMENCENT À PORTER LEURS FRUITS, AVEC UN RETARD DANS L'ENVOI DES FACTURES QUI SE RÉSORBE

« Les incidents de facturation ont concerné 3 % de nos clients. Ils sont dus à la nécessité d'adapter nos outils informatiques, au déploiement des compteurs communicants qui modifie les flux envoyés par les distributeurs et à la croissance soutenue de nos acquisitions. Des solutions ont été trouvées pour renforcer notre système d'information. Nous comblons progressivement le retard dans l'envoi des factures, qui s'élève en moyenne à trois mois. Les nouveaux clients ne connaissent plus ces dysfonctionnements.

Conscients de la gêne occasionnée, nous avons mis en place des mesures d'accompagnement, en avertissant les consommateurs concernés par courrier ou mail. Le retard entraîne des factures élevées ; nous proposons donc des plans de paiement sur plusieurs mois. Nous sommes en train de créer un service interne Recours et consommateurs, ayant pour mission d'effectuer un suivi personnalisé des réclamations et motifs d'insatisfaction. Nous allons déployer au cours de l'année un nouveau progiciel de gestion de la relation client, preuve que nous mettons la qualité de cette relation et l'expérience utilisateur au premier plan.

Nous tenons aux échanges avec le médiateur national de l'énergie, qui sont un levier pour améliorer nos pratiques. En 2018, les 3/4 des litiges se sont réglés par des accords amiables. Et nous avons accordé des dédommagements plus élevés, 40 € en moyenne contre 30 € en 2017. »

► LE MÉDIATEUR ENGAGÉ CONTRE LA PRÉCARITÉ

Par ses prises de position, le médiateur a contribué à faire de **la lutte contre la précarité énergétique un enjeu de l'action publique.** Il est pleinement associé à l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE) depuis sa création en 2011. Les travaux de l'ONPE apportent une connaissance plus fine du phénomène. Si son « *tableau de bord* » annuel dresse une vue d'ensemble, plusieurs enquêtes publiées en 2018 donnent des photographies précises, que ce soit sur les stratégies de traitement des impayés ou l'identification des ménages éligibles aux aides. Ces études mériteraient d'être davantage valorisées, pour être connues au-delà du cercle des partenaires ou des spécialistes du sujet.

Le médiateur participe activement aux groupes de travail et sessions plénières. Il partage avec l'ONPE toutes les données en sa possession, comme les chiffres sur les coupures d'énergie et les résultats du baromètre Energie-Info ; à la demande de l'Observatoire, une question a été ajoutée pour connaître la part des foyers souffrant du froid : **ainsi 15 % des Français ont déclaré avoir eu froid chez eux pendant au moins 24h durant l'hiver 2017/2018.**



6,7 millions

de personnes sont touchées par la précarité énergétique en 2017, soit 12 % des ménages français qui consacrent plus de 8 % de leur revenu à leur facture énergétique.

(Observatoire national de la précarité énergétique)

Néanmoins, si le médiateur souhaite prolonger son engagement auprès de l'ONPE, il ne pourra plus en être un membre financeur. L'institution, soumise à de fortes contraintes budgétaires, n'a d'autre choix que de se recentrer sur ses missions premières d'information et de médiation ; la forte hausse des saisines en 2018 ne laisse pas de marge de manœuvre pour reconduire une convention de partenariat financier pour la période 2019-2022.

La loi de transition énergétique de 2015 a prévu que les ménages modestes, bénéficiaires du chèque énergie, soit équipés gratuitement d'un afficheur de la consommation d'énergie en kWh et en euros. Après maints reports, la date butoir était le 1er janvier 2019... sans que rien ne se passe, en attente d'un décret toujours dans les limbes. L'association UFC-Que Choisir a saisi le Conseil d'État.

Pour autant, **le combat contre la précarité énergétique ne doit pas faiblir.** Le médiateur renouvelle ses deux propositions récurrentes pour aider ceux qui peinent à régler leurs factures et qui vivent dans des habitations mal isolées. Il est indispensable de mettre en place un fournisseur de dernier recours destiné aux ménages qui ne parviennent pas à souscrire de contrat avec un fournisseur d'énergie en raison de leurs difficultés financières (Voir chapitre 5 - p.68).

Atteindre un niveau de performance énergétique minimal pour les logements mis en location doit également être une priorité afin de supprimer les « *passoires thermiques* ».



2/3

des Français jugent que les **factures d'énergie représentent une part importante de leurs dépenses.**

(baromètre Energie-Info 2018)



9 %

des ménages ont eu des **difficultés à payer certaines factures d'électricité et de gaz.**

(baromètre Energie-Info 2018)



30 %

des foyers ont **restreint leur chauffage** afin de ne pas avoir à payer de factures trop élevées.

(baromètre Energie-Info 2018)

04

RÉGLER
son litige

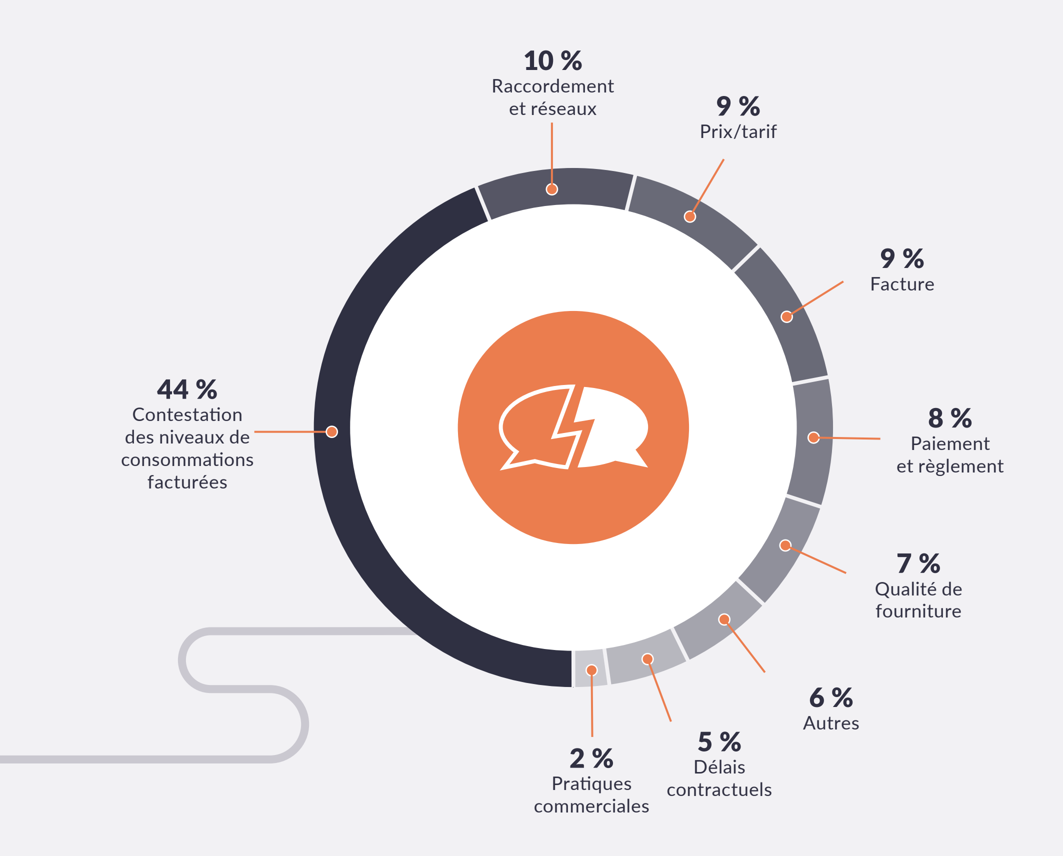


Lorsque les opérateurs font la sourde oreille à leur réclamation, les consommateurs disposent d'un recours efficace. En 2018, 86 % des médiations ont été exécutées en totalité par les opérateurs. Au fil des ans, l'institution a su prendre le virage du numérique pour gagner en réactivité, tout en restant proche du public. Cette organisation lui permet de faire face à une grande variété de litiges, récurrents ou inédits, avec une exigence de qualité accrue.



Un peu plus de 5 000 recommandations ont été émises en 2018. Le service médiation a absorbé une hausse globale de 37 % des litiges recevables par rapport à 2017. Toutes les catégories de litiges augmentent mais certaines plus que d'autres : le nombre de dossiers relatifs à la facturation (facture, prix ou paiement) a fait un bond de 60 % **(Voir chapitre 3 *« Être facturé »* - p.38)**. Les litiges portant sur des questions de raccordement/réseaux progressent sensiblement (+ 64 %), tandis que la hausse des saisines sur la qualité de fourniture est plus modérée (+ 9 %).

TYPOLOGIE DES LITIGES RECEVABLES 2018





Malgré ce fort accroissement de l'activité, qui a mis les collaborateurs à rude épreuve, la qualité de résolution des litiges n'a pas faibli, au contraire. Le taux de suivi des préconisations gagne quelques points : **92 % sont reprises en totalité par les opérateurs contre 89 % en 2017.** « *Nous sommes parvenus à rapprocher nos points de vue avec les fournisseurs sur l'interdiction des rattrapages de facturation au-delà de 14 mois*, analyse Catherine Lefrançois-Rivière, chef du service médiation. *Le développement des accords amiables joue également un rôle.* » En revanche, une baisse du montant moyen des dédommagements accordés est observée, passant de 768 € à 611 € en 2018. Elle s'explique essentiellement par une multiplication de litiges « *basiques* » à faible enjeu financier avec des fournisseurs nouveaux entrants, pour lesquels les demandes de dédommagements, proportionnées, sont logiquement moins élevées.

Engie applique à la lettre les recommandations du médiateur, avec un taux de suivi de 99 %. C'est aussi le fournisseur le plus discipliné, avec un taux d'application de 95 % des dédommagements préconisés.

« Heureusement qu'il existe un médiateur sinon on se ferait arnaquer. »

M. D. – Argenteuil (95)



Des recommandations après celles des médiateurs d'entreprises

- 98 dossiers ont été instruits par le médiateur national de l'énergie après recommandation d'un médiateur d'entreprise.
- 85 dossiers ont été instruits après recommandation du médiateur EDF : dans 53 % des cas, le médiateur national de l'énergie a proposé une solution différente. Ces cas portaient sur des situations de dysfonctionnement de compteur, des dossiers de qualité de fourniture. Les demandes complémentaires du médiateur national de l'énergie ont principalement concerné le distributeur qui a suivi son analyse dans 70 % des cas.
- 13 dossiers ont été instruits après recommandation du médiateur Engie. La majorité des analyses du médiateur national de l'énergie ont rejoint celles du médiateur Engie. Cependant, lorsque le médiateur national de l'énergie a justifié une demande de dédommagement complémentaire, il a été suivi par le fournisseur ou le distributeur dans tous les cas.



FLOP

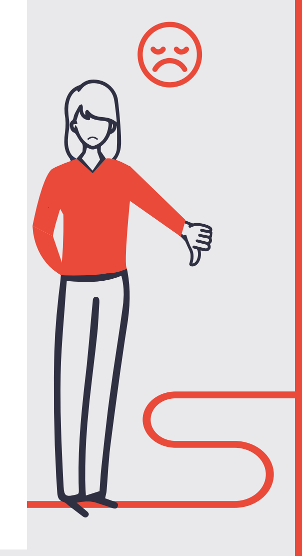
LES MAUVAIS ÉLÈVES DE LA MÉDIATION

L'examen des litiges ne peut avancer sans la participation active des entreprises concernées. Des réponses extrêmement tardives aux demandes d'observations peuvent refléter une mauvaise volonté de certains à entrer en médiation...

L'étude des saisines recevables dépend des observations des opérateurs, qui disposent de trois semaines pour les communiquer aux services du médiateur. Plusieurs d'entre eux ne jouent pas bien le jeu de la médiation, en s'affranchissant allègrement de cette obligation réglementaire. **Le gestionnaire de réseau Enedis, qui est impliqué dans 59 % des litiges traités en 2018, coiffe le bonnet d'âne :** il fait parvenir ses observations en retard dans 56 % des dossiers le concernant, avec un délai moyen de réponse en cas de retard de 34 jours ; 1,5 % d'entre elles sont arrivées deux mois plus tard.

Antargaz et Primagaz ne font pas preuve d'un meilleur respect des règles : ils envoient leurs observations hors délai dans respectivement 37 % et 52 % des cas, avec une moyenne de 35 jours pour le premier et de 49 jours pour le second. **La palme revient à un fournisseur de gaz naturel, Dyneff, qui s'affranchit des délais fixés par le médiateur** puisqu'il a répondu dans les temps dans moins de 1 cas sur 5 ; pour les autres, il a attendu en moyenne 37 jours. Pourtant, ce fournisseur n'a été concerné que par 29 demandes de médiation en 2018 !

Une autre tendance montre que les opérateurs prennent quelquefois la médiation à la légère : **certains accords amiables ne sont pas mis en œuvre dans un délai raisonnable.** Les plaintes des consommateurs concernent le plus souvent Eni et Enedis. Ils reviennent vers les services du médiateur, contraints de relancer le « *fautif* ». **En 2018, le médiateur a demandé aux fournisseurs et aux distributeurs d'appliquer les accords amiables dans un délai d'un mois** ou à défaut, si la résolution d'un litige plus complexe requiert davantage de temps, d'en informer leurs clients.









Christian Buchel & Pierre Charvet

Directeur clients et territoires d'Enedis &
Directeur délégué Nord-Est et responsable
du programme *« loi Elan colonnes montantes »*

APRÈS LE TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ DES COLONNES MONTANTES ÉLECTRIQUES, ENEDIS S'APPRÊTE À RÉNOVER 4 000 OUVRAGES PAR AN

« La loi Elan, qui acte la reprise en concession des colonnes montantes antérieures à 1992, clarifie la responsabilité de leur gestion et de leur exploitation, c'est son intérêt. Pour nos clients, l'essentiel est la possibilité de faire une demande de transfert avant le délai de deux ans, date à laquelle tous les ouvrages seront intégrés à la concession. Les offices HLM y sont favorables et leurs notifications nous parviendront probablement au cours de 2019. Les syndics de copropriété anticiperont sans doute un peu moins.

Pour faciliter ce transfert de propriété, nous avons mis en ligne dès mars 2019 un portail internet dédié, co-construit avec les acteurs du logement social, les fédérations professionnelles, les collectivités locales. C'est un outil simple d'utilisation qui garantit la traçabilité des demandes et l'équité de traitement des dossiers.

Comme l'ont confirmé les travaux préparatoires à la loi Elan, il n'y a pas d'enjeu majeur de sécurité sur les colonnes montantes hors concession. Il n'y aura donc pas de diagnostic technique systématique. Pour autant, nous serons attentifs à l'état des colonnes montantes sur lesquelles il y aurait eu une intervention suite à un incident.

Enedis réalise chaque année environ 2 000 rénovations sur les colonnes déjà en concession. L'intégration des autres ouvrages devrait doubler ce volume d'activité. Nous nous donnons un an pour mettre nos 25 directions régionales en ordre de marche, avec des dispositifs particuliers pour répondre aux volumes plus importants des grandes métropoles. Enedis prendra en charge les travaux sur ces colonnes montantes selon les mêmes modalités que les autres, en saisissant l'occasion de ce transfert pour nous coordonner avec les possibles travaux de rénovation prévus par les propriétaires ou leurs autres projets, par exemple l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques. »



LITIGES RACCORDEMENT ET RÉSEAUX

▶ DES DÉLAIS À ENCADRER

La part des litiges recevables relatifs à un raccordement ou à un ouvrage réseau représente 10 % des litiges recevables en 2018.

Sont principalement en cause les retards du gestionnaire de réseau de distribution Enedis dans l'envoi des devis et dans l'exécution des travaux. Ces retards ont des conséquences importantes pour les ménages qui ne peuvent emménager ou louer leur bien au moment voulu. Si les délais d'envoi des devis sont encadrés par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), ce n'est pas le cas des délais prévisionnels de réalisation des travaux/délais maximal de mise à disposition du raccordement. « *Certains devis annoncent des délais allant jusqu'à 14, voire 16 semaines pour la réalisation des travaux* atteste François-Xavier Boutin, chef du pôle gaz et réseaux. *Les consommateurs nous sollicitent, se demandant si une telle attente est bien raisonnable, d'autant que le gestionnaire de réseau n'en justifie pas la raison.* »

Ces délais prévisionnels ne sont pas encadrés, sauf pour le raccordement de panneaux photovoltaïques. En outre, Enedis ne tient pas toujours le délai annoncé pour la mise en œuvre du chantier et ne justifie pas les raisons de son retard.

Quelques dossiers ont eu trait à l'**absence de convention de servitude**, document qui doit être signé entre Enedis et un particulier, lorsqu'un ouvrage de distribution publique (pylône, câble, coffret...) desservant plusieurs habitations est implanté sur sa propriété. Ces litiges naissent quand le propriétaire prévoit de faire des travaux d'aménagement par exemple ou quand il a vendu son bien à une autre personne : l'un ou l'autre souhaite faire déplacer l'ouvrage. Le distributeur peut s'y opposer en produisant la convention de servitude, mais, quelques fois, il ne la retrouve pas. En médiation, le différend parvient parfois à se régler assez simplement : Enedis régularise la situation en proposant la signature d'une nouvelle convention, avec le versement d'une indemnité.

La localisation du coffret de branchement suscite également des controverses. Les gestionnaires de réseaux de distribution ne suivent pas exactement la demande des particuliers sur son emplacement, signalé par un jalon ou une photo, ou décidé lors d'une réunion sur place. Il arrive que ce coffret, au lieu d'être implanté en limite de propriété, se retrouve en retrait, voire... chez un voisin. L'impact financier n'est pas négligeable pour les consommateurs qui doivent payer ensuite les frais de la modification du branchement. Le médiateur préconise que ceux-ci soient pris en charge par les distributeurs, lorsque l'erreur est manifestement de leur fait.

▶ LA FORFAITISATION DES TARIFS

Malgré tout, il y a un motif de satisfaction, avec **la disparition de certains litiges récurrents**, notamment ceux portant sur l'augmentation vertigineuse des prix de prestations techniques. Le rapport d'activité 2016 du médiateur avait mis en lumière un manque de clarté dans les devis d'Enedis et de GRDF pour les travaux hors barème approuvé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Le canevas des prestations techniques d'Enedis n'étant pas publié, la situation était propice à des dérives dans les prix, avec des hausses constatées jusqu'à 40 % pour une modification de branchement. Un nouveau dispositif, intégrant une partie de ces prestations au barème des prix de la CRE, est entré en vigueur au premier semestre 2018. Ainsi 80 % des opérations de raccordement sont désormais facturées à partir de forfaits, et non plus sur devis.

« Le médiateur avait pris fait et cause pour notre copropriété dans le changement de la colonne montante électrique, et Enedis s'en était balancé. Aujourd'hui la loi Elan donne raison à Jean Gaubert. »

M. M. (Facebook)





TOP

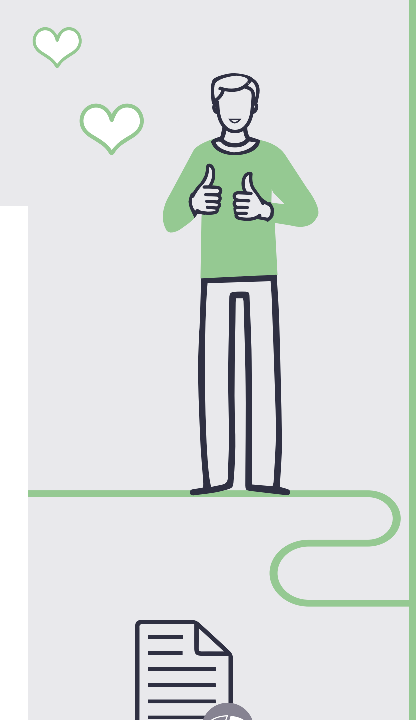
COLONNES MONTANTES : FACE À LA MAUVAISE VOLONTÉ D'ENEDIS, LE LÉGISLATEUR A TRANCHÉ

À l'échéance de deux années après la promulgation de la loi Elan, la propriété des colonnes montantes sera transférée automatiquement au réseau public de distribution d'électricité… frais de rénovation et d'entretien inclus.

La loi Elan, promulguée le 23 novembre 2018, met fin au feuilleton judiciaire sur la propriété des colonnes montantes, opposant Enedis aux copropriétés. Ces ouvrages permettent, dans les immeubles, d'acheminer le courant électrique de la voirie à chaque logement. Ils appartiendront dans un délai de deux ans au réseau public de distribution d'électricité. Ce transfert s'effectue automatiquement, gratuitement et sans contrepartie, sauf si les copropriétaires s'y opposent.

Enedis, gestionnaire du réseau sur la quasi-totalité du territoire français, a la charge de l'entretien et de la réfection de ces colonnes montantes. Si des rénovations urgentes s'avèrent indispensables, il n'est pas nécessaire d'attendre deux ans : il est possible à tout moment de transférer la propriété des colonnes montantes en l'état par simple notification au gestionnaire de réseau, lequel ne peut refuser.

Le médiateur se félicite de ce dénouement *« qui lève un flou juridique et a le mérite de la simplicité »*. Cependant, si au lieu de la voie judiciaire, la concertation avait été privilégiée, une solution financière plus équilibrée aurait pu être trouvée. Dès 2013, Jean Gaubert avait pris position pour un financement tripartite de la rénovation entre les copropriétés, le gestionnaire de réseau et les collectivités locales. Sans succès…



121

litiges portant sur les colonnes montantes ont été reçus en 2018, contre 82 en 2017 et 70 et 2016.



2 000 €

par logement : c'est le coût moyen des travaux de rénovation des colonnes montantes d'un immeuble.

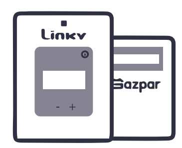
LITIGES COMPTEURS COMMUNICANTS

▶ QUELQUES LOUPÉS DANS LE DÉPLOIEMENT

Parmi les litiges traités relatifs au raccordement ou au réseau, ceux liés au déploiement des compteurs communicants s'amplifient quelque peu : **330 en 2018 pour Linky contre 121 en 2017**, 10 pour Gazpar contre 3 précédemment. Les ratés de l'installation sont désormais des figures classiques pour l'équipe de médiation. Première source de contrariété ? Des particuliers ne sont pas prévenus en amont du passage du technicien, ce qui ne leur permet pas de gérer au mieux le temps de la coupure. La règle est pourtant claire : le gestionnaire de réseau doit envoyer un courrier d'information 45 jours avant la pose du compteur ; puis le prestataire prend contact avec le consommateur pour lui indiquer la plage horaire prévue de son intervention. Enedis affirme faire sa part mais reconnaît qu'il n'est pas en mesure de vérifier que ses prestataires font de même.

Plus problématiques sont **les incidents résultant de l'installation du nouveau compteur.** *« Leur origine est souvent simple*, souligne Christian Souletie, chef du pôle électricité. *Les fils pilotes sont mal rebranchés au contacteur heures pleines/heures creuses, empêchant le bon fonctionnement des équipements. Nous avons également quelques exemples de dégâts occasionnés par la pose de Linky sur les appareils électriques.»* Des dommages semblables suite à la pose de Gazpar ont alimenté quelques saisines ; GRDF a contesté sa responsabilité, tout en acceptant de prendre en charge la moitié des coûts du remplacement des équipements abimés (chaudière/canalisation de gaz).

La plupart des saisines relatives au compteur communicant en gaz se concentre sur un sujet : **les frais d'intervention d'un chauffagiste après la pose.** Après celle-ci, le technicien qui a changé le compteur s'assure que le gaz est remis en service, mais il n'est pas tenu de redémarrer l'équipement des consommateurs. Il le fait parfois, s'il connaît le matériel. Dans le cas contraire, ceux-ci se voient parfois contraints de faire appel à un professionnel pour purger la chaudière et la remettre en route. Ces litiges se règlent globalement par un accord amiable, GRDF prenant à sa charge le coût de cette intervention, de 44 € à 370 € selon les dossiers que le médiateur a eu à résoudre.



83 %

des Français **connaissent les compteurs communicants.** Ils étaient 57 % en 2017.

(baromètre Energie-Info 2018)



57

saisines reçues concernant des refus de pose de compteurs communicants (56 Linky, 1 Gazpar) contre 121 en 2017.

« Je n'ai pas encore le Linky, mais je me prépare. Mon contrat est à 6 kVA, mon délesteur est réglé à 25 A et je contrôle ma consommation via un gestionnaire d'énergie. Ma question concerne le temps de déclenchement du Linky, compte tenu du temps de réaction du délesteur qui est d'1 minute en moyenne mais peut atteindre 2 minutes exceptionnellement (mise en fonction improbable d'appareils supplémentaires). Linky possède-t-il la tempo nécessaire pour gommer le pic ? » M. D.

► DES AVANTAGES À DÉMONTRER

En 2018, les bénéfices des compteurs communicants pour les ménages ne sont toujours pas évidents. La promesse de connaître sa consommation d'électricité ou de gaz de façon détaillée pour réaliser des économies d'énergie est encore loin d'être tenue. Le portail internet d'Enedis, qui doit mettre à disposition de chaque foyer disposant de Linky ses données de consommation quotidiennes, connaît toujours des difficultés d'accès, comme en témoignent les dizaines de messages reçus par le service Energie-Info dans l'année.

Un consommateur équipé de Gazpar a également saisi le médiateur car il ne pouvait consulter sa consommation en ligne par tranches horaires, GRDF se révélant incapable de faire remonter les données *« au pas horaire »* avant plusieurs semaines.



25 %

des ménages estiment que **les compteurs communicants vont leur permettre de faire des économies d'énergie**, contre 41 % en 2017.

(baromètre Energie-Info 2018)



L'ART DE DÉPLOYER LES COMPTEURS COMMUNICANTS

L'Italie et la Grande-Bretagne n'ont pas confié aux mêmes acteurs la responsabilité de l'installation des compteurs communicants. Avec des résultats différents...

En Italie, 30 millions de compteurs électriques communicants ont été installés entre 2001 et 2011 par le principal gestionnaire de réseau, Enel Distribuzione (qui couvre 85 % des consommateurs de la péninsule) et les autres distributeurs. Le déploiement de ces compteurs « *1ère génération* », aux fonctionnalités basiques (télé-relève uniquement), n'a pas suscité de résistance de la part des Italiens, telle qu'on peut l'observer dans l'hexagone.

En Grande-Bretagne, ce sont les fournisseurs qui sont à la manœuvre pour installer 53 millions de compteurs communicants d'ici 2020. Ce choix stratégique présente un avantage : ces derniers ont plus l'habitude de communiquer avec les consommateurs que les gestionnaires de réseaux. Leurs service clients ont été en première ligne pour informer les britanniques sur le nouveau compteur et l'on constate dans ce pays un taux d'acceptation plus important qu'en France. Néanmoins, des problèmes techniques ont été constatés : le manque de standardisation réduit l'interopérabilité des systèmes. Lorsqu'un consommateur change de fournisseur, son compteur ne communique plus, les logiciels des deux opérateurs n'étant pas les mêmes. Ceux qui avaient opté pour un compteur à prépaiement ne disposent plus de cette fonctionnalité.

À l'aune de ces exemples, le choix du déploiement par le gestionnaire de réseau semble plus judicieux.

LITIGES SUR LA QUALITÉ DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

▶ DES SITUATIONS COMPLEXES

Représentant 7 % des litiges recevables, les problèmes de qualité de fourniture évoluent peu. Le point central demeure les difficultés d'indemnisation. Enedis ne reconnaît très souvent sa responsabilité que dans un seul cas de figure : **la rupture de neutre qui entraîne une surtension, endommageant les appareils électriques.** Mais le gestionnaire de réseau de distribution propose un remboursement au prix de l'occasion, même si les équipements sont neufs. *« Nous n'évaluons pas le préjudice sur les mêmes bases,* confirme François-Xavier Boutin. *De plus, les agents d'Enedis ne se déplacent pas souvent aux réunions d'expertise organisées par l'assureur du consommateur. Le distributeur conditionne aussi l'indemnisation à l'envoi des anciennes factures d'achat qu'il n'est pas toujours possible de fournir. »*

Par contre, Enedis ne reconnaît pas sa responsabilité en cas de perte ou d'inversion de phases sur le réseau, et encore moins en cas de coupures ou microcoupures répétées, ou de problèmes de tension trop basse ou trop haute. Pourtant, il arrive qu'il propose dans ces dossiers une indemnisation partielle, à hauteur de 50 %, démarche qui apparaît quelque peu contradictoire. Les litiges sur la tension basse se développeront-ils à l'avenir avec l'essor de la voiture électrique que les particuliers rechargent à leur domicile ? En 2018, deux consommateurs ont saisi le médiateur car la tension basse de leur alimentation électrique provoquait des coupures répétées de la charge de leur véhicule (Voir Cas concret - p.64).

Le compteur communicant peut toutefois changer la donne. Car Linky permet d'enregistrer les coupures longues et brèves (à l'exception des microcoupures), alors que jusqu'à présent seules les coupures sur le réseau moyenne tension pouvaient l'être. *« Ce sont des informations sur les problèmes de surtension ou de basse tension dont nous ne disposions pas auparavant et qui facilitent l'instruction des dossiers en médiation. »* se félicite François-Xavier Boutin. En outre, Linky peut détecter des surtensions en amont du compteur : en actionnant automatiquement un dispositif de coupure, il prévient les dommages sur les appareils électriques, notamment en cas de rupture de neutre. Enedis a indiqué recevoir d'ores et déjà moins de réclamations en la matière, ce qui pourrait réduire le nombre de litiges en médiation.



63 %

C'est le faible taux de suivi par Enedis des montants de dédommagement recommandés en 2018.

« Une coupure d'électricité est survenue le 07/11/2018 dans la nuit à mon domicile pendant mon absence. Tous les aliments contenus dans mon congélateur sont devenus impropres à la consommation. Il était rempli pour les fêtes de fin d'année, je vous laisse imaginer les dégâts ! »

Mme T.





CAS CONCRET

UNE VOITURE ÉLECTRIQUE EN PANNE D'ÉNERGIE

La mauvaise qualité de fourniture électrique de son habitation a causé bien des désagréments à un consommateur, qui ne pouvait partir au travail avec son véhicule électrique correctement chargé.

Consultant itinérant, M. B. passe de longues heures sur les routes dans le cadre de ses déplacements professionnels, au volant de sa voiture électrique qu'il branche la nuit à son domicile. Depuis plusieurs années, il constate une piètre qualité de la desserte électrique de sa maison. Les variations de tension font régulièrement disjoncter la recharge de son véhicule pendant les heures creuses nocturnes. Ce dysfonctionnement contraint M. B. à poursuivre cette recharge pendant les heures pleines ou, lorsqu'il est parti au travail, à partir de bornes publiques payantes. Il estime son préjudice financier à près de 200 €.

Suite à une première réclamation, le gestionnaire de réseau a effectué un contrôle de tension en janvier 2018, dont l'enregistrement montre que ses valeurs ne sont pas conformes aux normes. Il a alors informé le consommateur que des travaux d'amélioration seraient réalisés… fin 2019. Mécontent de la réponse, M. B. a saisi le médiateur.

L'accord amiable va beaucoup plus loin. Le distributeur a proposé d'accorder à M. B. un dédommagement de 200 € et de rembourser l'écart de prix de son abonnement, dont la puissance a dû être augmentée, jusqu'à la réalisation des travaux, soit 250 €. Il a par ailleurs accepté de réfléchir à une solution provisoire pour améliorer la tension d'ici le chantier qui, compte tenu de son importance, ne peut se tenir avant fin 2019. Et s'est engagé à instruire toute nouvelle demande d'indemnisation d'appareils endommagés pendant cette période.

 Recommandation n° D2018-11867

LITIGES GPL

▶ DES CONSOMMATEURS MOINS PROTÉGÉS

Si les saisines relatives au GPL demeurent minoritaires, elles sont néanmoins en progression passant de 2 % à 3 % des litiges recevables en 2018, avec deux fournisseurs qui occupent le devant de la scène : Antargaz Finagaz (51 %) et Primagaz (35 %).

La contestation du niveau des consommations constitue le principal point noir de ces dossiers. En l'absence de compteur (seule une jauge atteste du niveau de gaz dans la citerne), les particuliers se montrent suspicieux sur le volume réellement livré par rapport à celui facturé ; lorsqu'ils jugent leur consommation anormalement élevée, ils se plaignent de possibles fuites de gaz. La particularité de ces contrats rend l'évolution des consommations difficile à analyser en médiation : « *Nous devons nous baser sur l'historique des livraisons de GPL par année*, explique Leïla Marouf, chargée de mission. *Ce sont des données imprécises, qui ne permettent pas de détecter un potentiel dysfonctionnement.* »

Certaines pratiques des fournisseurs ne sont nettement pas à la hauteur. En témoigne **le manque de diligence dont ils font preuve pour mettre en œuvre une résiliation et procéder à la dépose de la cuve,** dont le consommateur n'est que locataire. M. V. a ainsi dû attendre sept mois pour que la fin de son contrat soit effective. Ce procédé, qui est loin d'être exceptionnel, rend les clients captifs, ce qui aux yeux du médiateur n'est pas tolérable. Une fois la citerne déposée, les fournisseurs mettent encore des semaines, voire des mois à rembourser l'avoir correspondant au gaz restant qui a été repompé.



80 %

des litiges avec les fournisseurs de GPL sont **résolus avec un accord amiable**

L'arrêté sur la transparence des prix du GPL entré en vigueur en mars 2018 est un progrès pour les consommateurs de cette énergie. Il a entraîné une baisse des saisines sur la contestation des tarifs, même si subsistent quelques problèmes, à l'instar de remises contractuelles qui ne sont pas accordées ou d'absence de renégociation du contrat de la part du fournisseur. Or les particuliers ne savent pas qu'ils peuvent prendre l'initiative de renégocier les prix appliqués, ce dont profitent les professionnels.

C'est le constat général que dresse le médiateur : **les consommateurs de GPL sont moins protégés que les utilisateurs de gaz naturel et d'électricité.** Ils ne bénéficient pas de la trêve hivernale : en cas d'impayés, les livraisons sont aussitôt suspendues, y compris pendant les mois les plus froids. Les redressements de consommation suite à un dysfonctionnement ne sont pas encadrés ; l'interdiction des rattrapages de facturation au-delà de 14 mois ne s'applique pas. Et les fournisseurs ne se montrent guère enclins à spontanément mettre en œuvre la prescription.





UNE INSTITUTION EFFICACE ET PROCHE DES CONSOMMATEURS

En s'appuyant sur la digitalisation et l'engagement sans faille des collaborateurs, nous maintenons l'exigence d'une médiation de grande qualité, en dépit de fortes contraintes budgétaires. Pour preuve : 94 % des consommateurs nous recommanderaient à leurs proches en cas de besoin.

Depuis ma nomination il y a près de six ans, je mesure les progrès que nous avons accomplis pour accompagner les consommateurs du secteur de l'énergie. Alors que depuis 2014, l'institution fonctionne à effectifs constants, le nombre de recommandations écrites a doublé, et ce, avec une exigence de qualité accrue. Cette efficacité est le fruit d'une rationalisation du traitement des litiges, s'appuyant sur la digitalisation et une professionnalisation renforcée des collaborateurs, qui font preuve d'un fort engagement.

En 2018, 62 % des consommateurs ont fait leur demande de médiation en ligne contre 52 % en 2017. Mais la dématérialisation, qui apporte de la réactivité notamment en fluidifiant la communication avec les opérateurs, ne signifie pas la fin du contact humain. Les particuliers peuvent toujours nous saisir par courrier, y compris rédigé à la main. 45 % d'entre eux ont échangé au téléphone avec un collaborateur au cours de l'instruction de leur dossier. Nous ne laissons pas sur la touche les *« 13 millions de personnes éloignées du numérique »* que le Défenseur des droits a identifiées dans son rapport *« Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics »*, diffusé en janvier 2019.

Autre signe d'efficacité ? La part des accords amiables ne cesse de progresser, de 53 % en 2017 à 61 % en 2018. Proposée par un juriste de l'équipe, cette solution personnalisée qui respecte les intérêts de chaque partie permet une résolution rapide des litiges les moins complexes. Ainsi, globalement, le délai moyen de traitement d'un dossier s'élève à 63 jours en 2018. C'est largement en dessous des 90 jours requis par la loi.

La pédagogie étant une dimension importante de la médiation, la rédaction des courriers et des recommandations a fait l'objet d'une réforme en profondeur en 2018. L'enquête de satisfaction annuelle montre que pour 95 % des sondés, ces documents sont clairs.

Jean Gaubert



89 %

des consommateurs ayant fait appel au médiateur en 2018 se déclarent **satisfaits de son intervention.**



91 %

d'entre eux sont satisfaits **du délai** dans lequel leur dossier a été traité.



83 %

estiment que la **médiation en ligne** a facilité la résolution de leur litige.



89 %

estiment que les services du médiateur sont **faciles à joindre.**

(Enquête de satisfaction 2019)

05

ÊTRE PROTÉGÉ

dans le secteur de l'énergie



Protéger les consommateurs ne se résume pas à trouver une solution à leurs litiges. Parce que le médiateur a une bonne vision des problèmes récurrents, il s'implique dans les instances de concertation pour améliorer les règles du marché. Son expérience lui permet également d'être force de proposition auprès des entreprises du secteur de l'énergie et des pouvoirs publics.

« Ce rôle de lanceur d'alerte du médiateur consiste à faire évoluer les mauvaises pratiques, car lui seul a la visibilité qui lui permet de dire qu'un dysfonctionnement n'est pas un cas isolé et peut identifier suffisamment tôt les litiges sériels. »

Alain Bazot, président de l'UFC-Que choisir durant la matinée du 9 janvier 2018





FAIRE BOUGER LES LIGNES

Un marché de l'énergie qui fonctionne bien doit se traduire par un nombre plus restreint de litiges. C'est pourquoi l'institution, depuis ses débuts, entend la médiation dans un sens large. Elle doit apporter une solution personnalisée au litige du consommateur ; mais elle doit aussi tirer parti de sa connaissance des problèmes récurrents pour faire évoluer les procédures et ainsi éviter la répétition de certains dysfonctionnements. Pour faire bouger les lignes, le médiateur s'investit dans les instances de concertation, publie des recommandations de portée générique à destination des opérateurs et apporte son éclairage et ses propositions au législateur.

► DES AVANCÉES POUR LES CONSOMMATEURS

Ce travail de fond, en interaction avec les parties prenantes, s'est traduit par des avancées notables pour les Français. Du principe de réversibilité acquis en 2010 pour les consommateurs ayant souscrit une offre à prix de marché mais souhaitant revenir aux tarifs réglementés à la création du chèque énergie, une aide plus juste et plus simple au paiement des factures qui a été envoyé à 3,6 millions de ménages modestes en 2018, l'éventail des acquis est large. Le dialogue avec les opérateurs n'étant pas toujours très productif, un certain nombre de changements ont été obtenus par la contrainte législative ou réglementaire. C'est le cas de l'interdiction des rattrapages de facturation au-delà de 14 mois, instaurée par la loi de transition énergétique d'août 2015, ou encore du transfert dans le giron d'Enedis des colonnes montantes, acté par la loi Elan de novembre 2018.

Du 1er novembre 2013 au 15 mars 2014, la première trêve hivernale des coupures a permis aux ménages pauvres de ne pas être privés d'énergie pour cause d'impayés. Instaurée par la loi dite Brottes, cette avancée sociale a été portée par le médiateur. Sa durée a ensuite été prolongée jusqu'au 31 mars.

Depuis l'arrêté d'avril 2012, les trop-perçus des factures d'électricité et de gaz supérieurs à 25 € sont remboursés automatiquement sous 15 jours.

► DES PROJETS EN COURS

D'autres chantiers demandent encore à être concrétisés. Le médiateur plaide pour une simplification et une clarification du financement du Fonds de solidarité pour le logement (FSL). Celui-ci accorde des aides aux ménages précaires, notamment pour payer leurs factures d'énergie. Les fournisseurs peuvent abonder ce fonds, via une convention signée avec le Conseil départemental, qui pilote le dispositif. Cette contribution financière leur est remboursée par des subventions publiques jusqu'à un certain plafond. Pourquoi cet argent public transite-t-il par les fournisseurs ? Il serait plus simple que l'État verse ces sommes directement au FSL, par exemple au prorata du nombre de clients bénéficiaires du chèque énergie par département. Ce qui n'empêcherait pas les fournisseurs d'abonder le Fonds dans le cadre de leur politique de solidarité. Le système aurait le mérite d'apporter de la clarté sur ce que les fournisseurs versent réellement au FSL sur leurs propres deniers.

L'accélération de la rénovation énergétique de l'habitat doit constituer une priorité. La réhabilitation des passoires thermiques est l'indispensable volet préventif de la lutte contre la précarité énergétique. Elle nécessite d'inciter fortement, et même de contraindre, les propriétaires de logements mal isolés à effectuer des travaux. *« Pour les biens n'atteignant pas un niveau minimal de performance énergétique, il faudrait envisager à terme de faire payer aux bailleurs une partie de la facture d'énergie ou des charges locatives de chauffage. »* précise Jean Gaubert.







L'AUTOCONSOMMATION EN RECHERCHE DE MÉDIATION

Dans un but de simplification, les litiges concernant la vente ou la production d'électricité par les particuliers en autoconsommation doivent entrer dans le champ de la médiation publique et indépendante.

Reconnaissant l'efficacité d'une résolution amiable des litiges et l'utilité d'un médiateur public sectoriel, le législateur a élargi le champ de compétences de l'institution à deux reprises depuis sa création. Depuis 2013, les petites entreprises, les artisans et professions libérales, les associations, les syndics et les collectivités locales peuvent me solliciter comme les particuliers. Tous peuvent me saisir pour des contrats conclus avec un gestionnaire de réseau de distribution, me donnant ainsi la possibilité d'intervenir sur les litiges de raccordement. Depuis 2015 et la loi de transition énergétique, tous les consommateurs, qu'ils utilisent l'électricité et le gaz, mais aussi le fioul, le GPL, le bois de chauffage, les réseaux de chaleur, accèdent au service de médiation public et indépendant.

Cet élargissement doit continuer, en toute cohérence. La production d'énergies renouvelables par les ménages se développe ; avec l'autoconsommation, encouragée par la loi du 24 février 2017, les Français se mettent de plus en plus à utiliser l'électricité qu'ils produisent au lieu de l'injecter sur le réseau contre rétribution financière. D'ores et déjà, ceux qui rencontrent des difficultés se tournent vers moi – qu'il s'agisse d'un dysfonctionnement du compteur enregistrant la part d'électricité consommée et celle injectée ou de prix mal appliqué sur l'électricité rachetée. Dans le cas des particuliers, il est bien difficile de tracer une ligne de partage entre litige de consommation et litige de production. Il serait logique, puisque nous disposons des compétences juridiques et techniques, que nous puissions traiter ces dossiers, afin de simplifier leurs démarches.

Par ailleurs, j'estime que tant que le consommateur est relié au réseau électrique, même s'il l'utilise moins du fait de sa propre production, il est normal qu'il participe pleinement à la charge financière de son entretien.

Jean Gaubert

« L'autoconsommation d'électricité est amenée à se développer fortement, sous l'effet conjugué de la baisse des prix des panneaux photovoltaïques et de la recrudescence de nouveaux acteurs très actifs en matière de démarchage. Or, dans le cas d'un litige, le médiateur de l'énergie ne peut pas intervenir. Est-ce qu'il est dans les intentions du Ministère de la transition écologique de proposer toutes mesures législatives permettant d'élargir son champ de compétences, afin de conforter la confiance du consommateur ? »

Roland Courteau, sénateur de l'Aude. Question publiée dans le JO Sénat du 8 mars 2018

INTERVIEW



France Michel

Responsable du programme Toits d'abord
à la Fondation Abbé Pierre.

METTRE EN LOCATION UNE PASSOIRE THERMIQUE DOIT DEVENIR INDÉCENT DANS NOTRE SOCIÉTÉ

« Qu'il s'agisse de répondre à l'enjeu environnemental de réduction des émissions de gaz à effet de serre, ou bien à l'urgence sociale d'endiguer la précarité énergétique, tout appelle à revoir notre façon de considérer les 7 millions de passoires thermiques que compte notre pays. Face au fléau de la précarité énergétique, qui touche 12 millions de personnes et constitue une des facettes du mal logement, des politiques publiques se sont déployées depuis 15 ans mais sont encore incomplètes. La loi de transition énergétique de 2015 promettait une avancée majeure en incluant un critère de performance énergétique parmi ceux qualifiant le logement de « décent ». Mais son décret d'application est inopérant : il ne mentionne que des critères flous, comme une « étanchéité à l'air suffisante », et n'est pas de nature à contraindre les propriétaires à entreprendre des travaux de rénovation.

Aussi, nous déplorons la décision du Conseil d'État du 20 décembre 2018 rejetant le recours porté par quatre associations (Fondation Abbé Pierre, CLER Réseau pour la transition énergétique, France Nature Environnement et UFC-Que choisir) qui visait à annuler ce décret. Les locataires, premières victimes de la précarité énergétique, demeurent contraints de vivre dans des passoires thermiques et d'en payer les factures au prix fort, en rognant sur leur confort, leur santé et leur pouvoir d'achat.

Obliger les propriétaires à réaliser des travaux serait pourtant bénéfique à toute la société. Nous défendons l'idée que cela est possible et nécessaire. Il importe d'y associer des outils de financement incitatifs et orientés vers les ménages aux revenus modestes, de l'adosser à un véritable service public de l'énergie et à un accompagnement ajusté. »

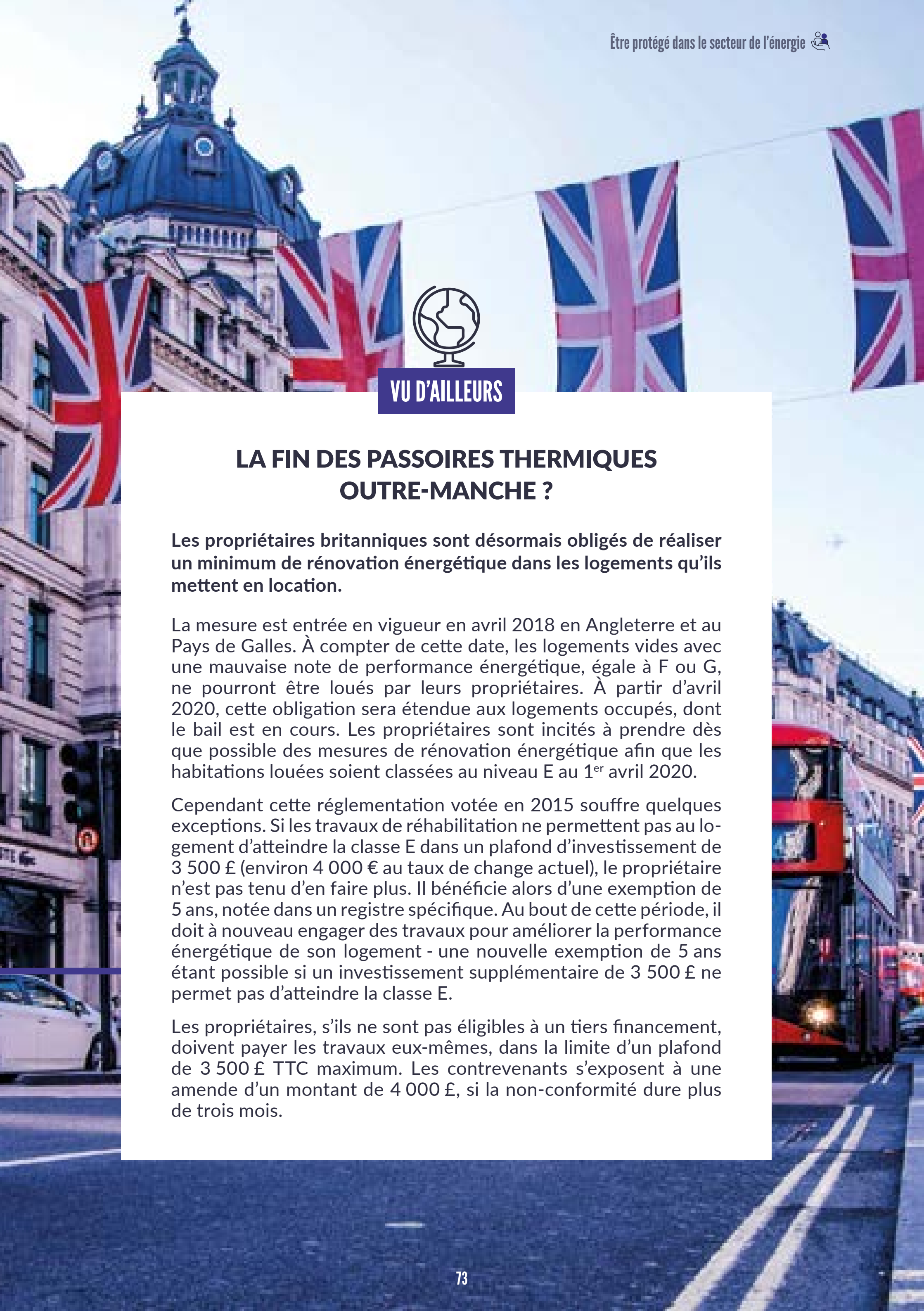


4 millions

C'est le nombre de personnes **sans domicile ou mal logées en France.**

(24e rapport sur le mal logement de la Fondation Abbé Pierre).





VU D'AILLEURS

LA FIN DES PASSOIRES THERMIQUES OUTRE-MANCHE ?

Les propriétaires britanniques sont désormais obligés de réaliser un minimum de rénovation énergétique dans les logements qu'ils mettent en location.

La mesure est entrée en vigueur en avril 2018 en Angleterre et au Pays de Galles. À compter de cette date, les logements vides avec une mauvaise note de performance énergétique, égale à F ou G, ne pourront être loués par leurs propriétaires. À partir d'avril 2020, cette obligation sera étendue aux logements occupés, dont le bail est en cours. Les propriétaires sont incités à prendre dès que possible des mesures de rénovation énergétique afin que les habitations louées soient classées au niveau E au 1er avril 2020.

Cependant cette réglementation votée en 2015 souffre quelques exceptions. Si les travaux de réhabilitation ne permettent pas au logement d'atteindre la classe E dans un plafond d'investissement de 3 500 £ (environ 4 000 € au taux de change actuel), le propriétaire n'est pas tenu d'en faire plus. Il bénéficie alors d'une exemption de 5 ans, notée dans un registre spécifique. Au bout de cette période, il doit à nouveau engager des travaux pour améliorer la performance énergétique de son logement - une nouvelle exemption de 5 ans étant possible si un investissement supplémentaire de 3 500 £ ne permet pas d'atteindre la classe E.

Les propriétaires, s'ils ne sont pas éligibles à un tiers financement, doivent payer les travaux eux-mêmes, dans la limite d'un plafond de 3 500 £ TTC maximum. Les contrevenants s'exposent à une amende d'un montant de 4 000 £, si la non-conformité dure plus de trois mois.



► UN AGENDA LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE CHARGÉ

La généralisation du chèque énergie, après son expérimentation en 2017, a demandé quelques ajustements pour parfaire le dispositif. Les services du médiateur ont été consultés par la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) sur le projet de décret. *« Cette contribution a permis aux pouvoirs publics de vérifier si les dispositions envisagées étaient en ligne avec ce que nous observons sur le terrain et d'ajuster au mieux le texte. »* souligne Pierre-Laurent Holleville, chargé de mission aux affaires publiques.

La loi PACTE relative à la croissance et à la transformation des entreprises contient un volet de poids sur les sujets énergétiques. Le médiateur a été auditionné au Sénat par la commission spéciale et a participé à la concertation organisée par la DGEC sur les dispositions envisagées par le gouvernement.



► AVEC LA LOI PACTE, LE FOURNISSEUR UNIVERSEL DE DERNIER RECOURS SE CONCRÉTISE POUR PARTIE

Ce texte, en attente de promulgation, consacre quelques progrès majeurs, dont la création d'un fournisseur de dernier recours pour les consommateurs de gaz. Cette disposition vient en contrepartie de la suppression programmée des tarifs réglementés de vente du gaz naturel en 2023, à la suite de la décision du Conseil d'État du 19 juillet 2017 jugeant que le maintien de ces tarifs réglementés est contraire au droit de l'Union européenne.

Pour le médiateur, c'est un premier pas mais encore insuffisant : « *Beaucoup pensent que les tarifs réglementés garantissent aux consommateurs l'alimentation en énergie, souligne* Frédérique Coffre-Feriaud, directrice générale des services. *Mais nous constatons que les fournisseurs historiques résilient aussi les contrats de leurs clients insolvables aux tarifs réglementés. La protection du consommateur implique selon nous que soit également prévu un mécanisme de fourniture de derniers recours pour les clients ne trouvant pas de fournisseur d'électricité.* » Cette mesure est essentielle pour compléter le dispositif de soutien aux ménages en situation de précarité énergétique. Bien que les refus de vente soient illégaux, certains fournisseurs subodorant des difficultés de paiement de clients refusent de leur établir un contrat.

La fin des tarifs réglementés du gaz sera un grand changement pour une partie des Français, qui devront souscrire des offres à prix de marché. Le médiateur n'y était pas favorable mais a pris acte de la décision du Conseil d'État. Il souhaite que la mise en œuvre se fasse dans de bonnes conditions.

Les réunions de concertation avec la DGEC ont été l'occasion d'échanger sur les modalités d'information et d'accompagnement des consommateurs.

Plusieurs pistes d'actions concrètes ont été dessinées. En tout état de cause, une action de communication des pouvoirs publics paraît nécessaire et ce, dès la promulgation de la loi ; il est indispensable que les Français concernés soient sensibilisés au plus tôt afin qu'ils anticipent leurs démarches et ne deviennent pas des « *clients dormants.* » Le médiateur participera à l'information via son service Energie-Info et pourrait mettre en place des actions supplémentaires si des moyens appropriés lui étaient alloués.



4 316 000

ménages sont aux tarifs réglementés du gaz au 31 décembre 2018

(Observatoire des marchés de détail du 4e trimestre 2018 CRE) et devront souscrire une offre de marché avant 2023.





JOËL BIGOT

Sénateur du Maine-et-Loire

PROTÉGER LES PLUS DÉMUNIS

Le fournisseur de dernier recours destiné aux consommateurs de gaz sera un élément essentiel du bouclier énergétique mis en place pour protéger les ménages français les plus démunis.

« La loi PACTE acte la création d'un fournisseur de dernier recours destiné aux particuliers consommateurs de gaz. J'ai souhaité que ce dispositif soit étendu, afin qu'il bénéficie notamment aux petites entreprises. Avec la fin des tarifs réglementés de vente de gaz, il y a un risque qu'elles ne puissent souscrire un contrat en raison du montant souvent élevé du dépôt de garanti exigé par les opérateurs. Un amendement en ce sens a été voté au Sénat, qui renforce le caractère universel de ce mécanisme.

Avec l'existence d'un fournisseur de dernier recours, l'énergie est reconnue comme un bien de première nécessité. Il sera un des composants du bouclier énergétique mis en place pour protéger les ménages français les plus modestes ; parce qu'il garantit l'accès de tous à l'énergie pour couvrir les besoins vitaux et vivre dignement, sans crainte pour sa santé. Le dispositif est d'autant plus important que la déréglementation des prix du gaz peut alimenter une hausse qui serait difficilement tenable pour les plus démunis.

Si le 4e paquet Énergie de la Commission européenne n'a pas mis à l'ordre du jour une fin des tarifs réglementés de l'électricité, il me semble qu'un mécanisme de fourniture de dernier recours devrait également être instauré pour les consommateurs d'électricité, c'est-à-dire tous les Français ; je mène un travail parlementaire approfondi sur ce sujet dans le but de déposer une proposition de loi.

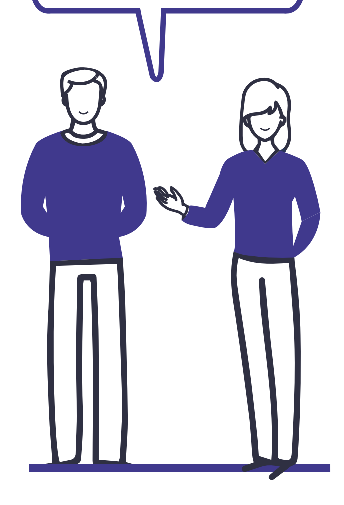
La lutte contre la précarité énergétique demande aussi une politique plus ambitieuse, sur la rénovation des logements, la création d'un service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH) ou encore la création de nouveaux indicateurs, de sur et de sous-consommation par exemple, pour mieux identifier les familles dans le besoin. »

▶ UN DROIT D'OPPOSITION À LA FACTURE ÉLECTRONIQUE

La loi PACTE légifère également sur la dématérialisation des factures d'électricité et de gaz, sur laquelle le médiateur a été invité à porter son appréciation. Un premier amendement, peu protecteur, a été ensuite supprimé. Il stipulait que *« les consommateurs sont tenus d'accepter la facture sur support dématérialisé lorsque celle-ci leur est proposée par le fournisseur, sauf s'ils ne disposent pas de la solution adaptée »*. Les discussions au Parlement ont abouti à une législation qui permet aux consommateurs de revenir à tout moment aux factures papier, et ce sans justification et sans frais. Il s'agit d'un compromis acceptable, au vu du mouvement général de dématérialisation, y compris au sein des services publics. Il conviendra toutefois d'être attentif à la bonne mise en œuvre de cette mesure.

« Le médiateur de l'énergie nous recevait ce matin pour la signature de notre premier partenariat institutionnel. À l'issue de notre échange, nous avons retenu plusieurs actions qui renforceront la professionnalisation des étudiants et l'appréhension de la médiation. »

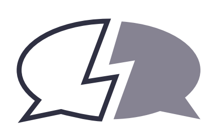
Sorbonne énergie le 19 décembre 2018 sur Facebook



▶ CONTRIBUER À LA CONSTRUCTION DU CADRE LÉGISLATIF EUROPÉEN

Parce que l'Europe définit un cadre législatif important en matière d'énergie, le médiateur étend son influence au-delà des frontières hexagonales. Il est un membre actif de NEON (National Energy Ombudsmen Network), association dont il est l'un des co-fondateurs et qui rassemble des médiateurs indépendants du secteur de l'énergie sur le continent européen : britannique, belge, catalan, italien, irlandais, polonais, wallon, géorgien. Le Polonais Janusz Gwiazdowski est devenu le nouveau président de NEON en mars 2019 pour continuer à défendre cette vision de la résolution extrajudiciaire des litiges, indépendante, facilement accessible et gratuite, afin de renforcer la protection des consommateurs.

Le paquet *« Énergie propre pour tous les Européens »*, présenté par la Commission de Bruxelles en 2016, doit permettre d'atteindre les objectifs climatiques de l'accord de Paris de 2015. Volet de ce *« 4e paquet énergie »*, une nouvelle directive sur l'organisation du marché de l'électricité a été adoptée en mars 2019. *« Il s'en est fallu d'un cheveu que la référence explicite à un médiateur indépendant disparaisse du texte ; cela a donc été une victoire qu'elle soit maintenue. »* indique Annette Jantzen, secrétaire générale de NEON. En juin 2018, les membres se sont réunis pour décider d'un nouveau programme de travail : l'accent sera mis sur les évolutions du marché, notamment le déploiement des compteurs communicants et les nouveaux services, mais aussi sur les consommateurs vulnérables.



90 000

C'est le nombre de litiges que les médiateurs indépendants de l'énergie membres de NEON ont traités en 2017.



FOCUS

LE PROCESSUS BUDGÉTAIRE DU MÉDIATEUR DOIT ÊTRE SIMPLIFIÉ

Le médiateur appelle de ses vœux une simplification du processus de versement de sa subvention budgétaire, qui devrait être actée par la loi PACTE.

La loi PACTE devrait enfin mettre la validation du budget du médiateur sur la voie de la simplicité, avec une disposition qui supprime une incohérence. Le budget d'une autorité publique indépendante, statut qui a été expressément reconnu au médiateur par la loi de janvier 2017, est voté par le Parlement en loi de finances. Mais un article du code de l'énergie, datant de la création de l'institution, soumet toujours son budget à l'approbation des ministres de l'économie, de l'énergie et de la consommation.

Or, chaque année, l'arrêté interministériel se fait attendre, entraînant allers-retours chronophages entre les services du médiateur et ceux des administrations concernées, retardant l'octroi de la subvention. Ainsi, alors que le budget 2018 a été voté par les parlementaires fin 2017, l'arrêté n'est paru au Journal Officiel que le 7 avril et le déblocage des fonds n'a eu lieu que le 9 mai. Sans fonds de roulement, il aurait été impossible de payer collaborateurs, charges et prestataires pendant ce délai. En 2019, le versement aura été plus rapide, mais il aura tout de même fallu attendre le 21 mars pour que la subvention soit débloquée.

Soucieux de contribuer activement aux nécessaires efforts budgétaires attendus de la part de toutes les institutions publiques, le médiateur s'efforce de gérer les moyens qui lui sont alloués de façon efficace et efficiente. Le budget 2018 a été fixé à 5,546 millions d'euros ; il sera de 5,320 millions d'euros en 2019. « *Nous recourons, chaque fois que possible, aux marchés publics interministériels ainsi qu'à l'Union des groupements d'achat public (UGAP)* » indique Béatrice Gaudray, chef du service administration et finances.

Toutefois cette politique d'optimisation des coûts va finir par atteindre ses limites. Le nombre d'équivalents temps plein (ETP) est plafonné à 41 depuis 2014, alors que depuis 2015, les litiges ont augmenté de 37 %. « *Si des gains de productivité rendus possibles grâce à la digitalisation de notre activité ont permis jusqu'à présent d'absorber la charge de travail sans que la qualité de la médiation en soit amoindrie, nos marges de manœuvre deviennent de plus en plus réduites,* atteste Frédérique Coffre-Feriaud, directrice générale des services. *Avec l'intensification de la concurrence sur les marchés de l'énergie et la suppression des tarifs réglementés de vente du gaz, il est probable que l'activité du médiateur augmente encore dans les années à venir, ce qui posera inévitablement la question de moyens supplémentaires.* »



► UNE MISE EN ŒUVRE EXIGEANTE DU RGPD

Le 25 mai 2018, le règlement européen qui encadre l'utilisation des données personnelles (RGPD) est entré en vigueur. Il est désormais de la responsabilité des entreprises et des organismes de garantir une protection optimale des données de leurs clients et usagers. Le médiateur s'est aussitôt mis en conformité avec ces nouvelles dispositions. La charte d'utilisation de la plateforme en ligne SOLLEN a été modifiée, avec un article apportant des informations supplémentaires : *« Les consommateurs sont assurés que les données renseignées dans le formulaire de saisine, comme les pièces complémentaires qu'ils nous envoient, sont exclusivement destinées au traitement de leur litige, qu'elles ne sont pas communiquées à des tiers sauf aux opérateurs concernés ; celles-ci sont conservées cinq ans pour des raisons de prescription, puis détruites. »* indique Pierre-Laurent Holleville, qui a été nommé en 2018 délégué à la protection des données, une fonction désormais obligatoire dans toutes les structures, privées et publiques.

Les consommateurs sollicitant d'eux-mêmes les services de l'institution, la question du consentement se pose avec moins d'acuité. Néanmoins, le recueil de ce consentement a fait l'objet d'une formulation plus claire. Sur la plateforme SOLLEN, ils doivent cocher une case autorisant le médiateur à faire usage des données nécessaires à la résolution du litige. Lorsqu'un particulier s'informe sur le site Energie-Info ou utilise le comparateur d'offres, aucune donnée personnelle n'est enregistrée ; il lui suffit de renseigner son code postal et ses consommations d'énergie. Ce n'est pas le cas de certains comparateurs privés qui exigent une adresse mail pour accéder aux offres. Si le consommateur a besoin de précisions complémentaires, il peut remplir un formulaire de demande en ligne, avec ses coordonnées ; il doit alors cocher une case, acceptant que ces données soient utilisées par Energie-Info pour lui apporter une réponse.

PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES ET COMMERCIALEMENT SENSIBLES

Avec les compteurs communicants, les données de consommation sont agrégées dans des fichiers chez les gestionnaires de réseaux, et accessibles sur demande aux fournisseurs ou à des tiers autorisés. Un marché émerge autour de l'utilisation de ces informations très prisées : entreprises vendant des services de performance énergétique, intermédiaires modélisant des grilles de tarifs attractifs en fonction du profil de consommation… Les distributeurs sont tenus de protéger ces données à deux titres : ce sont des informations commercialement sensibles ; elles relèvent de la vie privée, et donc du RGPD.

Les groupes de concertation Électricité et Gaz naturel animés par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), dans lesquels le médiateur fait entendre sa voix pour faire évoluer les procédures du marché, ont lancé le chantier sur les conditions d'accès des fournisseurs et des tiers aux données de consommation. Ces derniers doivent avoir recueilli le consentement du client pour ce faire. La procédure prévoit que les gestionnaires de réseaux réalisent des contrôles auprès des entreprises ayant fait une demande de consultation, afin de vérifier que ce consentement a été recueilli de manière claire et intelligible.

Ces contrôles sont effectués a posteriori, et sur des échantillons pris au hasard. Si le recueil de l'autorisation fait défaut, le distributeur peut en référer à la CRE ou à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), voire faire un signalement auprès du procureur de la République.

Le médiateur invite les ménages équipés de compteurs communicants à faire preuve de vigilance ; sur le portail internet où les distributeurs mettent en ligne leurs données de consommation, ils peuvent vérifier le nom des entreprises qui y ont accédé avec leur autorisation… ou pas.

Parce que les consommateurs sont de plus en plus sensibles à la protection de leurs données personnelles, le médiateur suit ces questions avec beaucoup d'attention. Les distributeurs auront-ils les moyens humains et matériels d'effectuer un contrôle à la hauteur, s'il y a des millions de demandes de consultation ? « *La collectivité compte sur la responsabilité des gestionnaires de réseaux pour faire respecter les règles du jeu*, observe Catherine Lefrançois-Rivière, chef du service médiation. *Tout manquement d'un fournisseur, porterait naturellement préjudice à l'ouverture du marché.* »

ANTICIPER LES MUTATIONS DU MARCHÉ À VENIR

Lancé en octobre 2017, le Comité de prospective de la CRE rassemble des experts, des industriels, des représentants des consommateurs et des collectivités locales pour échanger sur les mutations du marché de l'énergie à moyen et long terme. Jean Gaubert, le médiateur et Frédérique Coffre-Feriaud, directrice générale des services, ont participé aux groupes de travail. La digitalisation pose de nombreuses questions qu'il est encore malaisé d'appréhender : quelle protection du consommateur dans ce monde dématérialisé ?

Quels sont les défis et opportunités ouverts par le partage des données personnelles de consommation ? Et, concernant l'émergence de nouveaux services, quels risques poseraient des offres couplées et/ou avec durée d'engagement dans le secteur de l'énergie, comme celles qui existent dans le secteur des télécoms ? « *Les offres liées profitent surtout aux vendeurs, et peu aux consommateurs*, résume Frédérique Coffre-Feriaud. *Il y a une forme d'opacité sur les prix des différents produits ou services, la comparaison entre les offres devient encore plus complexe et, en cas de litiges, les difficultés sont accrues…* »



CAS CONCRET

DE LA BONNE UTILISATION DES DONNÉES

Les fournisseurs n'ont pas besoin de données quotidiennes pour établir une facturation mensuelle basée sur les consommations réelles. Ils doivent mieux exploiter les outils à leur disposition.

Un compteur Linky a été installé le 6 décembre 2017 chez Mme B. Cette consommatrice, qui avait précédemment opté pour une facturation annuelle avec un échéancier de mensualités, décide alors de profiter des potentialités du compteur communicant : en février 2018, elle demande à son fournisseur d'être facturée chaque mois sur la base de ses consommations réelles. Or celui-ci lui fait une curieuse réponse. Il confirme d'abord à Mme B. que Linky est communicant depuis le 6 février et que le distributeur lui envoie bien le relevé de ses consommations chaque mois et à date fixe. Mais il juge ensuite que ces données sont encore trop limitées. Il l'informe qu'il ne pourra établir de facture mensuelle qu'à partir du moment où Linky « *sera 100 % communicant* », c'est-à-dire quand il sera en mesure de transmettre « *les index journaliers et toutes les 30 minutes* ».

Le médiateur s'étonne de cet argument pour refuser de mettre en place une facturation mensuelle basée sur les consommations réelles dans la mesure où le fournisseur dispose déjà d'un relevé par mois. Le fournisseur n'a pas justifié les raisons pour lesquelles il souhaitait disposer de données quotidiennes pour établir une facture mensuelle. Estimant que cette anomalie n'a pas permis à Mme B. de bénéficier d'un suivi plus fin de sa consommation et compte tenu des raisons confuses opposées par le fournisseur, un dédommagement de 75 € a été recommandé.

Recommandation n° D2018-13762

06

CHIFFRES

clés 2018



INFORMATION & COMMUNICATION



2 132 000

Consommateurs informés par le médiateur national de l'énergie

188 000
Appels au numéro vert

1 944 000
Visites sur les sites internet

Répartition des appels

n° Vert : 0800 112 212

Liste des fournisseurs
107 000

Appels traités par les conseillers
81 000

Répartition des visites

energie-mediateur.fr
164 000

energie-info.fr

Comparateur d'offres
662 000

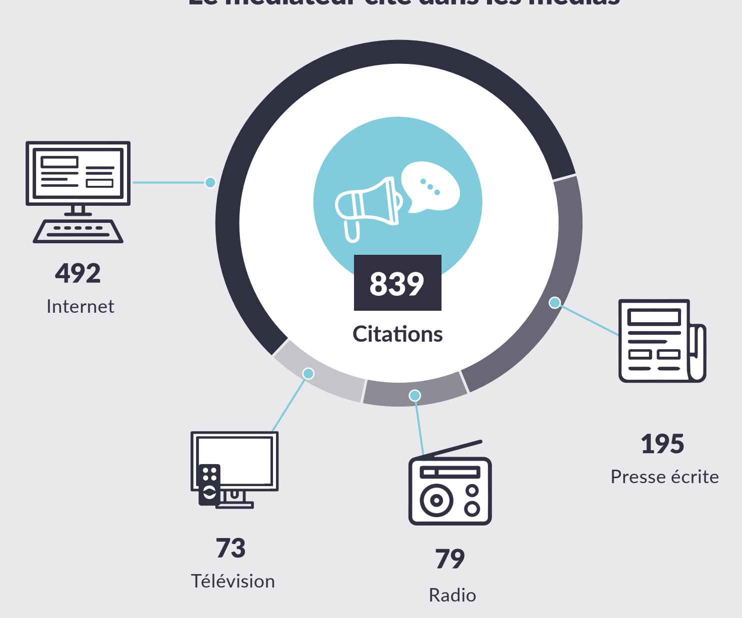
Autres pages
1 118 000

10 746
demandes complexes traitées dont **97 %** **en – de 2 jours**

Visites des sites internet

	Total	energie-info.fr	energie-médiateur.fr
2008	362 000	351 000	11 000
2009	760 000	535 000	225 000
2010	665 000	560 000	105 000
2011	645 000	571 000	74 000
2012	666 000	592 000	74 000
2013	1 030 000	934 000	96 000
2014	1 300 000	1 180 000	120 000
2015	1 626 000	1 506 000	120 000
2016	1 907 000	1 787 000	120 000
2017	1 985 000	1 831 000	154 000
2018	1 944 000	1 780 000	164 000

Le médiateur cité dans les médias



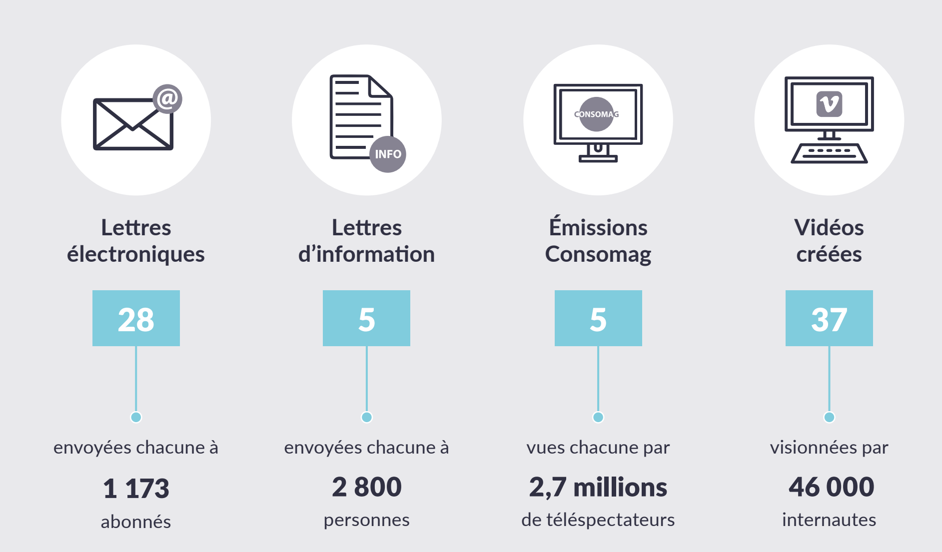
Le médiateur sur les réseaux sociaux

3 887
abonnés
sur Twitter

1 016
abonnés
sur Facebook

732
abonnés
sur Linkedin

Lettres et vidéos





LITIGES & MÉDIATION



16 934

litiges reçus





canal de réception



Téléphone
6 616



Courriel
1 603



Courrier
3 371



SOLLEN
5 344

dont 5 530 litiges recevables en médiation

Professionnels et non professionnels
8 %

Particuliers
92 %

Dont…

17 %
Tiers (familles, associations de consommateurs, élus …)

Dont…

83 %
Consommateurs directement

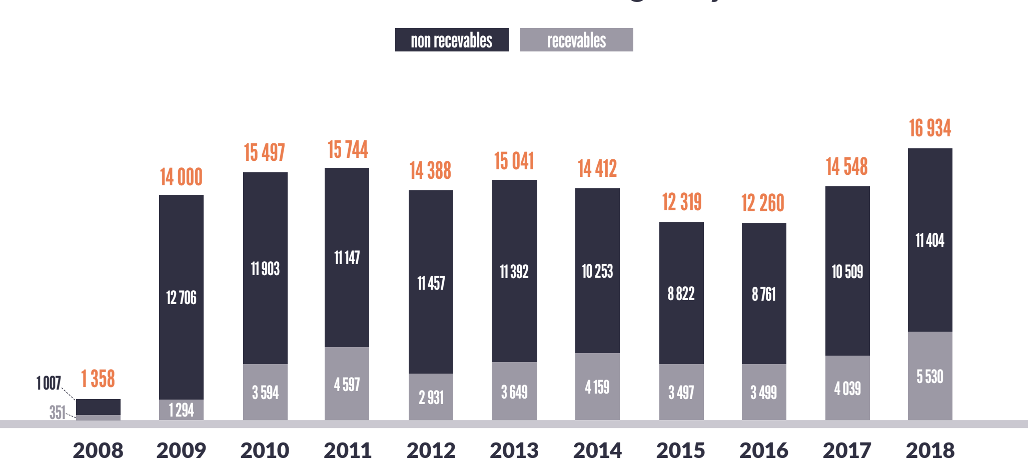
Typologie des litiges non recevables



Typologie des litiges reçus

- **11 %** Résiliation inexpliquée
- **10 %** Paiement et règlement
- **10 %** Prix/tarif
- **8 %** Raccordement et réseaux
- **8 %** Pratiques commerciales
- **7 %** Facture
- **4 %** Délais contractuels
- **4 %** Qualité de fourniture
- **4 %** Suspension fourniture
- **4 %** Autres
- **29 %** Contestation des niveaux de consommations facturées

Évolution du nombre de litiges reçus



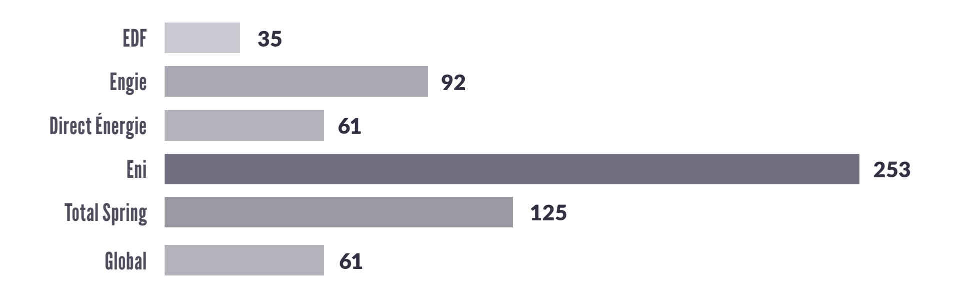
Taux de litiges par région (pour 100 000 habitants)

28,6 Hauts-de-France
21,7 Normandie
19,6 Île-de-France
19,4 Grand Est
21,1 Bretagne
20,4 Pays de la Loire
25,4 Centre-Val de Loire
22,6 Bourgogne-Franche-Comté
24,3 Nouvelle-Aquitaine
22,5 Auvergne-Rhône-Alpes
26,7 Occitanie
27,1 Provence-Alpes-Côte d'Azur
10,6 Corse
2,4 Guadeloupe
2,5 Martinique
1,0 Guyane
1,5 La Réunion
0,0 Mayotte

Global France : 22,8

Taux de litiges par fournisseur*

Litiges reçus en 2018 pour les clients résidentiels rapportés à 100 000 contrats gaz ou électricité en portefeuille



*Par équité sont comptabilisés les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent

5 530 litiges recevables

Typologie

10 % Raccordement réseaux

9 % Prix/tarif

9 % Facture

8 % Paiement et règlement

7 % Qualité de fourniture

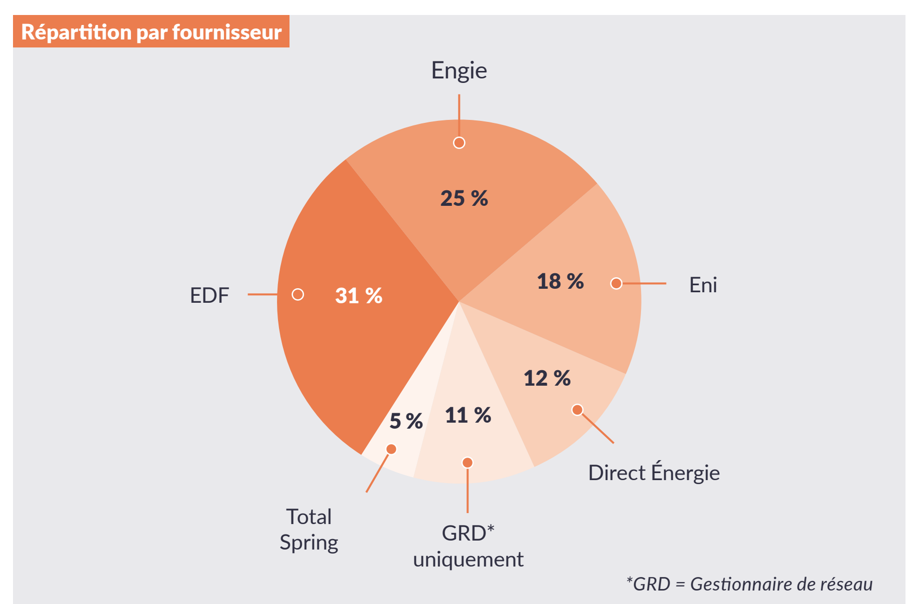
6 % Autres

5 % Délais contractuels

2 % Pratiques commerciales

44 % Contestation des niveaux de consommations facturées

Répartition par fournisseur



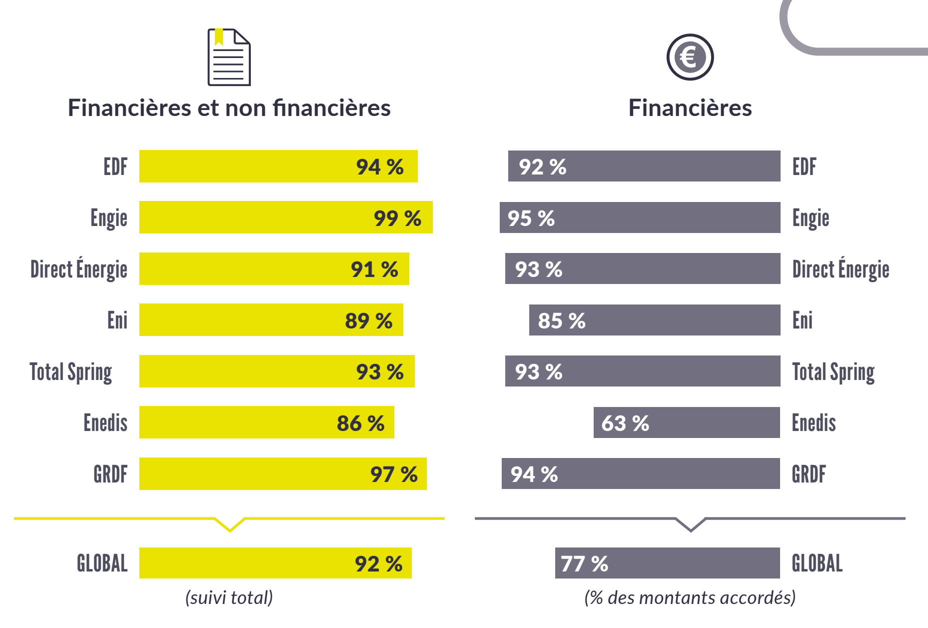
LITIGES TRAITÉS EN MÉDIATION

5 086

Recommandations et accords amiables en 2018



Suivi des préconisations



Satisfaction des consommateurs

(Enquête téléphonique réalisée par l'institut Market Audit entre les 5 et 7 février 2019 auprès d'un échantillon de 354 répondants ayant saisi le médiateur national de l'énergie)

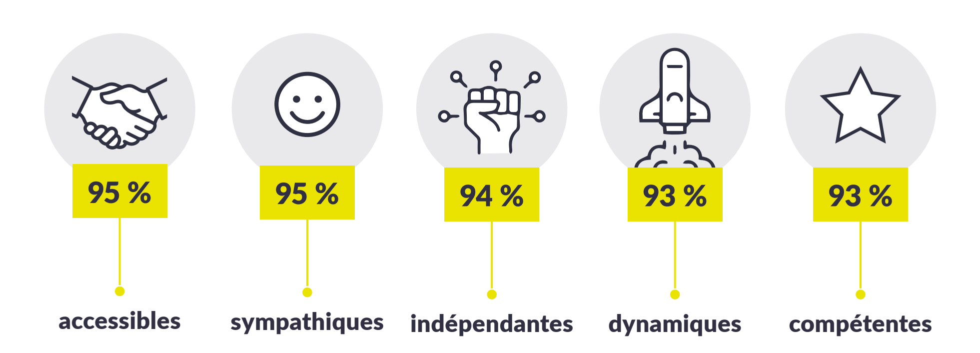
94 %

des consommateurs se disent prêts à recommander le médiateur national de l'énergie à un proche.

89 %

des personnes interrogées se disent satisfaites de l'action du médiateur.

Les équipes du médiateur sont jugées...





ORGANISATION

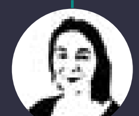


Jean GAUBERT
Médiateur national de l'énergie

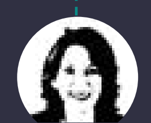
Frédérique COFFRE-FERIAUD
Directrice Générale des services



Béatrice GAUDRAY
Chef du service administration et finances

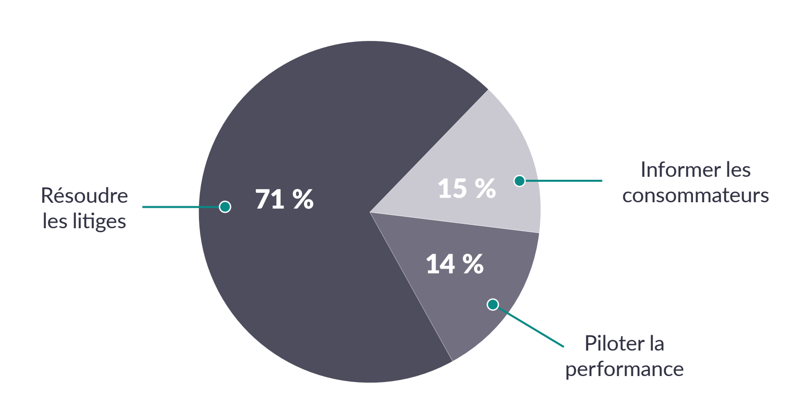


Caroline KELLER
Chef du service information & communication

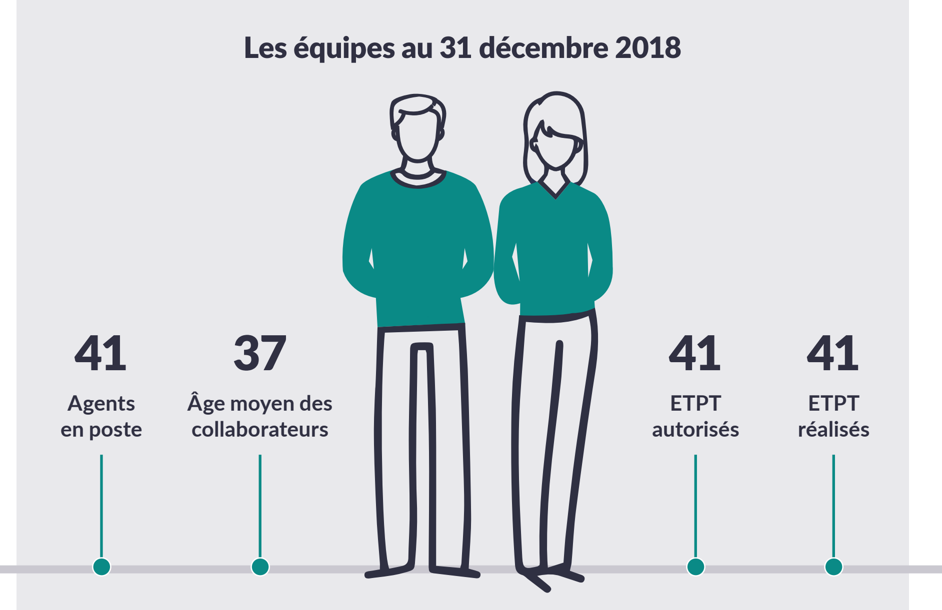


Catherine LEFRANCOIS-RIVIERE
Chef du service médiation

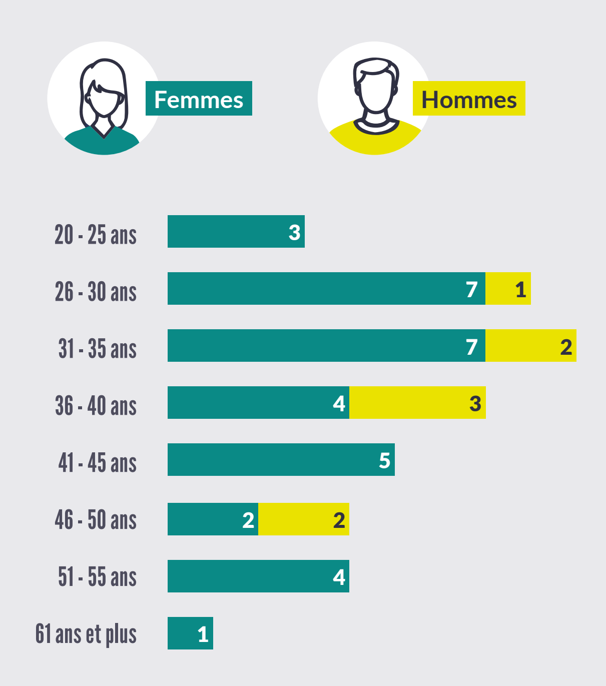
Répartition des effectifs par mission



Les équipes au 31 décembre 2018



Pyramide des âges des agents du médiateur



FINANCES

- 28,7 %

de budget par rapport à 2009

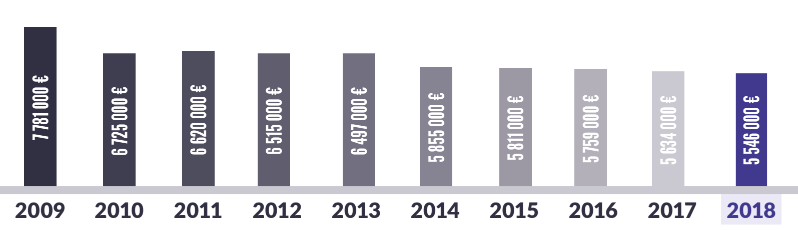
Budget par programme

Missions	Budget prévisionnel	Budget réalisé	% d'exécution
Résoudre les litiges	2 133 000 €	1 837 210 €	86 %
Informer les consommateurs	1 264 000 €	1 154 130 €	91 %
Piloter la performance	2 149 000 €	2 092 750 €	97 %
TOTAL	**5 546 000 €**	**5 084 090 €**	**92 %**

Répartition du budget réalisé par poste

Postes	Montant en €	%
Personnel	2 753 211 €	54 %
Fonctionnement hors personnel dont :	2 156 840 €	43 %
Loyers et charges	913 889 €	18 %
Actions d'information auprès du grand public	390 680 €	8 %
Autres dépenses de communication	47 000 €	1 %
Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs Energie-Info	302 446 €	6 %
Autres dépenses de fonctionnement	207 836 €	4 %
Formation	30 471 €	0,6 %
Appui logistique et informatique	95 483 €	2 %
Dotation aux amortissements et provisions pour risque	169 035 €	3 %
Investissement	174 039 €	3 %
TOTAL	**5 084 090 €**	**100 %**

Budget prévisionnel



07

ANNEXE

Recommandations génériques



24 Recommandations génériques
émises en 2018 par le médiateur,
soit 365 depuis sa création

Recommandations génériques émises en 2018

Destinataire	Contrat	Recommandation	Référence
Colonnes montantes			
Distributeur	Non professionnel	Informer les copropriétés en cas de litige sur une colonne montante à rénover du vote définitif de la loi ELAN et du fait qu'il leur sera possible dès promulgation de la loi de transférer la colonne montante de leur immeuble, à titre gratuit et sans contrepartie, au bénéfice du distributeur.	D2018-08950
Distributeur	Non professionnel	Faire en sorte, à chaque remplacement/renforcement d'une colonne montante en concession, qu'il ne résulte de ces travaux aucune atteinte à l'état antérieur des lieux.	D2018-05205
Dysfonctionnement de comptage/redressement			
ELD	Particulier	Publier sur son site internet la méthode d'évaluation des consommations à redresser appliquée après un dysfonctionnement de compteur.	D2018-03118
ELD	Particulier	Établir un redressement de consommation avant le relevé semestriel suivant la dépose du compteur sous peine de voir ce redressement limité en application de l'article L.224-11 du code de la consommation.	D2018-03118
Résiliation			
Fournisseur	Particulier	Clarifier les conditions de résiliation des contrats liant plusieurs titulaires tenus solidairement au règlement des dettes et en informer les intéressés dès la souscription.	D2018-00219
Qualité de la fourniture d'électricité			
Distributeur	Particulier	Conserver, jusqu'à réalisation d'une expertise contradictoire, les éléments déposés à la suite d'un incendie ayant trouvé son origine dans le coffret de branchement, composés d'ouvrages dont il a la garde ainsi que d'équipements rattachés à l'installation intérieure du consommateur.	D2017-08684
Conditions générales de vente			
Fournisseur	Professionnel	Porter à la connaissance de ses clients, les paramètres permettant de déterminer précisément le montant des frais appliqués en cas de résiliation anticipée du contrat de fourniture.	D2018-00296
Information/offre tarifaire			
Fournisseur	Particulier	Corriger l'information relative à ses offres afin de ne pas induire en erreur les consommateurs, en leur laissant croire que les prix fixes garantis concernent aussi l'abonnement.	D2018-07389

Note : les recommandations génériques émises en 2018 concernent toutes l'électricité ou le gaz naturel.

Destinataire	Contrat	Recommandation	Référence
Tarifs spécifiques (VGR, EJP, Cuisson,...)			
Fournisseur	Particulier	Proposer aux utilisateurs de l'option Tempo ou EJP ne disposant pas d'un accès internet ou de téléphone mobile, d'autres modalités d'informations pour connaître la couleur des jours à venir (du fait de l'obsolescence de certains boitiers Tempo).	D2017-09771
Fournisseur	Particulier	Informer les clients disposant d'un boîtier « *signal de veille* » (Tempo ou EJP) branché sur le compteur de l'obsolescence prochaine du système (avec le déploiement des compteurs Linky) et des modalités proposées pour continuer à être informé du statut des jours à venir.	D2017-09771
Impayés			
Fournisseur	Particulier	Ne pas suspendre l'électricité des consommateurs résidant en Guadeloupe entre le 1er novembre et le 31 mars chaque année.	D2018-02628
Fournisseur	Particulier	Ne pas solliciter une réduction de puissance sans prévenir les consommateurs équipés d'un compteur communicant « *Linky* », quelques jours avant et sans les informer des restrictions des usages à respecter.	D2017-07315
Facturation/information			
Fournisseur	Particulier	Répondre précisément aux questions des clients qui souhaitent obtenir le détail des calculs des rattrapages tarifaires résultant des décisions du Conseil d'État.	D2018-00817
Fournisseur	Particulier	Alerter ses clients dès la première facturation de pénalités de dépassement de puissance, selon les modalités qu'il lui appartiendra de définir.	D2017-08240
Comptage/option tarifaire			
Fournisseur	Particulier	Ne pas opposer de refus à la demande du consommateur de modifier son option tarifaire lorsque ce refus résulte de l'optimisation du TURPE sollicitée par le fournisseur, l'année précédente.	D2017-09352
Fournisseur	Particulier	Renouveler l'information sur la modification des plages horaires d'heures creuses auprès des nouveaux clients, en particulier lorsque cette information a déjà été faite auprès du prédécesseur dans le logement mais n'est pas encore effective à la date de signature du nouveau contrat.	D2017-09487

Destinataire	Contrat	Recommandation	Référence
Rappel de la réglementation			
Fournisseur	Particulier	Ne plus refuser un paiement par prélèvement ou virement en euros, au motif que le compte bancaire du consommateur est domicilié dans un état de l'union européenne (conformément à l'article 9 du règlement européen n°260/2012).	D2018-01806
Fournisseur	Particulier	Ne plus arrondir au mégawattheure le plus proche l'assiette de calcul de la taxe intérieure de consommation sur le gaz naturel (TICGN) facturée au consommateur et ne pas arrondir à l'euro le plus proche, le montant dû.	D2018-04651
Fournisseur	Particulier	Afficher sur ses factures les prix du kWh et de l'abonnement, en y incluant l'acheminement.	D2018-10157
Fournisseur	Particulier	Préciser, dans ses conditions générales de vente, la méthodologie et les éventuels coefficients retenus pour répartir les consommations en cas de changement tarifaire, ou appliquer à l'avenir une méthode de répartition fondée sur un calcul prorata temporis simple.	D2017-07315
ELD	Particulier	Notifier sans délai à la Commission de régulation de l'énergie les méthodes de calcul utilisées pour établir son barème de raccordement, en application de l'article L.342-10 du Code de l'énergie.	D2017-05624
Fournisseur	Particulier	Mentionner sur ses factures les plages horaires des heures creuses, modalités de paiement (mandat compte), modalités de saisine du médiateur national d'énergie conformément à l'arrêté du 12 avril 2012 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel.	D2017-07884
Information/autre			
Fournisseur	Particulier	Ne pas facturer les « *frais d'enregistrement* » sur ses factures sous l'intitulé « *frais de mise en service* » afin d'éviter toute confusion avec ceux facturés au titre de la mise en service réalisée par le distributeur.	D2017-10756
Distributeur	Particulier	Rappeler à ses prestataires qu'il est nécessaire de prévenir les consommateurs de la période de pose du compteur Linky au moins 3 jours avant la semaine de l'intervention, lorsque le compteur est accessible.	D2017-08604

Credits photos :

DR : Édito, p.13, 21, 27, 30, 47, 49, 56, 72, 76
Jason Blackeye : p.12
Yeo Khee : p.15
Guillermo Sanchez : p.18-19
Lovelyday12 : p.20-21
Matt Donders : p.22
Sturti : p.26
Starush : p.29
Jacek Dylag : p.30-31
Linkedin Sales Navigator : p.32
Rodion Kutsaev : p.35
Waldemar Brandt : p.37
Enedis/Julien Pitinome : p.40-41
Josh Wilburne : p.42-43
Brian Babb : p.46
Edvinas Bruzas : p.50
Ryoji Iwata : p.54
William Hook : p.57
Bench Accounting : p.61
Jack Ward : p.62
Gerenme : p.64
Mauro Mora : p.66-67
Blake Wheeler : p.69
Triangular : p.70 -71
Sabrina Mazzeo : p.73
Anamejia 18 : p.74-75
Christian Dubovan : p.78-79
Enedis/Allavoine Louise : p.81
Patrick Sordoillet : p.92

Conception graphique : Caracter

Imprimerie : Bialec

ISSN : 2417 - 3231

Les propos tenus dans les interviews n'engagent pas le médiateur national de l'énergie.

Fin de rédaction des textes le 19 avril 2019



FSC

Papiers :

Couverture - Artic volume
Intérieur - Munken lynx

Certifié FSC, issu de forêts gérées durablement.



15 rue Pasquier - 75008 Paris
Tél : 01 44 94 66 00
www.energie-mediateur.fr